

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KESEHATAN
SELAMA PANDEMI COVID-19 DENGAN METODE *WEBQUAL* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI
TEKNIK INDUSTRI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Teknik



**ANDINY TRIE OKTAVIA
NIM 175060707111048**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS TEKNIK
MALANG
2021**

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KESEHATAN
SELAMA PANDEMI COVID-19 DENGAN METODE *WEBQUAL* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

SKRIPSI

TEKNIK INDUSTRI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
 memperoleh gelar Sarjana Teknik



ANDINY TRIE OKTAVIA
NIM 175060707111048

Skrripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal 22 Juli 2021

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Ir Qomariyatus Sholihah, Amd.Hyp, ST, M.Kes.IPU .Asean.Eng

NIP. 197804202005012002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ir. Cyong Novareza, ST., MT., Ph.D

NIP. 197411152006041002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 22 Juli 2021
Mahasiswa,

Andiny Trie Oktavia
175060707111048



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT dengan segala kekuasaannya yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga rahmat dan hidayah-Nya selalu dilimpahkan kepada kita semua setiap saat. Tidak lupa shalawat dan salam kami haturkan kepada Rasulullah, Nabi Muhammad SAW.

Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KESEHATAN SELAMA PANDEMI COVID-19 DENGAN METODE *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*”** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Teknik di Jurusan Teknik Industri, Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari dukungan, bimbingan dan bantuan dari banyak pihak yang sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Oyong Novareza, S.T., M.T., Ph. D selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya.
2. Ibu Rahmi Yuniarti, S.T., M.T. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya.
3. Ibu Prof. Dr. Ir Qomariyatus Sholihah, Amd.Hyp, ST, M.Kes.IPU .Asean.Eng. Selaku Dosen Pembimbing saya, atas kesabaran dalam membimbing penulis, memberikan masukan, arahan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
4. Bapak Marudut Sirait, ST., MT. Selaku dosen Pembimbing Akademik atas kesabaran dalam membimbing dan memberikan arahan yang berharga bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar, serta Karyawan di Jurusan Studi Teknik Industri yang telah dengan ikhlas memberikan ilmunya kepada penulis dan membantu dalam administrasi selama perkuliahan.
6. Orang tuaku tercinta, Bapak Prof. Andoko, ST., MT. dan Ibu Dra. Indah Yuliati atas doa yang selalu diberikan disetiap langkah penulis, untuk kasih sayang dan kesabaran yang tak terbatas, atas didikan dan dukungan materil, serta tidak pernah kenal lelah demi memberikan pendidikan, motivasi, serta semangat kepada penulis.
7. Saudaraku tercinta Anindya Febrianti dan Ananda Dwitha Yuniar atas bantuan semangat, motivasi, serta doa yang selalu mengiringi penulis.
8. Sahabatku Firas Saharani dan Dinda Cita Logika yang sudah menemani perjalanan hidup penulis serta selalu memberi support, curhat dan bertukar pikiran.

9. Seluruh rekan mahasiswa Jurusan Teknik Industri Angkatan 2017 yang telah membantu dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dalam penyusunan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun untuk membawa penulis ke arah yang lebih baik. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi yang membutuhkan dan bisa dijadikan sebuah motivasi.

Malang, Juli 2021

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
RINGKASAN.....	ix
SUMMARY.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Batasan Masalah.....	7
1.7 Asumsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 COVID-19.....	9
2.3 E-Health.....	11
2.4 Jasa.....	12
2.5 Kualitas Pelayanan.....	12
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.6.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.7 Website Quality.....	15
2.7.1 Dimensi Website Quality.....	15
2.7.2 Website Quality Index (WQI).....	16
2.8 Importance Performance Analysis.....	17
2.8.1 Tingkat Kesesuaian.....	18
2.8.2 Nilai Kesenjangan (Gap).....	19
2.9 The Xcertia Guidelines.....	20

2.10 Sampel	20
2.10.1 Penentuan Ukuran Sampel	22
2.11 Validitas	23
2.12 Reliabilitas	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.4 Data dan Sumber Data	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Atribut yang Diteliti	28
3.7 Teknik Pengolahan Data	29
3.7.1 Uji Validitas	30
3.7.2 Uji Reliabilitas	30
3.8 Analisis Gap	30
3.9 Analisis Kesesuaian	31
3.10 Analisis Atribut	31
3.11 Diagram Alir Penelitian	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum	34
4.1.1 Halodoc	33
4.1.2 Alodokter	34
4.2 Pengumpulan data	34
4.2.1 Karakteristik Responden	35
4.2.2 Penyeleksian Data	44
4.3 Uji Validitas	44
4.4 Uji Reliabilitas	45
4.5 Analisis Dimensi	46
4.6 Analisis Webqual Index	51
4.7 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	53
4.7.1 Analisis Kesesuaian	53
4.7.2 Analisis Gap	54

4.7.3 Analisis Kuadran.....	56
4.8 Rekomendasi Perbaikan.....	58
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keluhan Pengguna pada Aplikasi Kesehatan	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2	WQI <i>Coefficient Interval</i>	17
Tabel 3.1	Skala Likert 4 Kategori	27
Tabel 3.2	Atribut <i>Webqual 4.0</i> yang diteliti	29
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Halodoc	35
Tabel 4.2	Karakteristik Jenis Kelamin Alodokter	35
Tabel 4.3	Karakteristik Usia Halodoc	36
Tabel 4.4	Karakteristik Usia Alodokter	36
Tabel 4.5	Karakteristik Pekerjaan Halodoc	38
Tabel 4.6	Karakteristik Pekerjaan Alodokter	38
Tabel 4.7	Karakteristik Wilayah Halodoc	39
Tabel 4.8	Karakteristik Wilayah Alodokter	39
Tabel 4.9	Karakteristik Seberapa sering menggunakan Halodoc	41
Tabel 4.10	Karakteristik Seberapa sering menggunakan Alodokter	41
Tabel 4.11	Karakteristik Berdasarkan masalah Halodoc	42
Tabel 4.12	Karakteristik Berdasarkan masalah alodokter	42
Tabel 4.13	Uji Validitas	44
Tabel 4.14	Uji Realibilitas	45
Tabel 4.15	Analisis Dimensi Usability Halodoc	46
Tabel 4.16	Analisis Dimensi Usability Alodokter	47
Tabel 4.17	Analisis Dimensi Informasi Halodoc	48
Tabel 4.18	Analisis Dimensi Informasi Alodokter	48
Tabel 4.19	Analisis Dimensi Interaksi Halodoc	49
Tabel 4.20	Analisis Dimensi Interaksi Alodokter	50
Tabel 4.21	Analisis Webqual Index	51
Tabel 4.22	Tingkat Kesesuaian Aplikasi Kesehatan	54
Tabel 4.23	Analisis Gap	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Pesebaran pengguna aplikasi <i>Global</i>	2
Gambar 1.2	Contoh Aplikasi Kesehatan	2
Gambar 1.3	Grafik Top of mind Aplikasi kesehatan	3
Gambar 1.4	Diagram layanan yang menalami keluhan	4
Gambar 2.1	<i>Webqual 4.0 question</i>	16
Gambar 2.2	Diagram Kartesius	18
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian	32
Gambar 4.1	Tampilan Aplikasi Halodoc	33
Gambar 4.2	Tampilan Aplikasi Alodokter	34
Gambar 4.3	Karakteristik Jenis Kelamin Halodoc	36
Gambar 4.4	Karakteristik Jenis Kelamin Alodokter	36
Gambar 4.5	Karakteristik Usia Halodoc	37
Gambar 4.6	Karakteristik Usia Alodokter	37
Gambar 4.7	Karakteristik Pekerjaan Halodoc	38
Gambar 4.8	Karakteristik Pekerjaan Alodokter	39
Gambar 4.9	Karakteristik Wilayah Halodoc	40
Gambar 4.10	Karakteristik Wilayah Alodokter	40
Gambar 4.11	Karakteristik Seberapa sering menggunakan Halodoc	41
Gambar 4.12	Karakteristik Seberapa sering menggunakan Alodokter	42
Gambar 4.13	Karakteristik Berdasarkan masalah Halodoc	43
Gambar 4.14	Karakteristik Berdasarkan masalah alodokter	43
Gambar 4.15	Grafik Analisis Dimensi	50
Gambar 4.16	<i>Radar Chart</i> Aplikasi kesehatan	52
Gambar 4.17	Pesebaran Aplikasi Halodoc	57
Gambar 4.18	Pesebaran Aplikasi Alodokter	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2. Rekap Kuesioner Halodoc.....	66
Lampiran 3. Rekap Kuesioner Alodokter.....	72
Lampiran 4. Data Diagram Kartesius.....	79
Lampiran 5. Diagram Kartesius SPSS.....	80
Lampiran 6. <i>Output SPSS</i> Validitas.....	82
Lampiran 7. <i>Output SPSS</i> Reliabilitas.....	95
Lampiran 8. Tampilan <i>Google Form</i>	103



RINGKASAN

Andiny Trie Oktavia, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, Juli 2021, Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Selama Pandemi Covid-19 Dengan Metode *Webqual* Dan *Importance Performance Analysis*, Dosen Pembimbing: Qomariyatus Sholihah.

Pandemi *COVID-19* tengah melanda dunia dan pertama kali muncul di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina. Di Indonesia kasus masyarakat yang terkena pandemi *COVID-19* juga terus meningkat. Dengan meningkatnya kasus *COVID-19* di Indonesia, Beberapa rumah sakit di Indonesia mengalami penurunan jumlah pasien yang memiliki penyakit selain *COVID-19*. Penurunan jumlah masyarakat untuk pergi ke rumah sakit menyebabkan meningkatnya penggunaan aplikasi kesehatan di Indonesia yang kemudian menjadi peringkat ke 3 didunia sebagai pengguna aplikasi kesehatan. Aplikasi kesehatan yang mengalami peningkatan sangat pesat adalah Halodoc dan Alodokter sehingga dengan penambahan penggunaan yang sangat tinggi. Penelitian ini bertujuan apakah pengguna aplikasi sudah merasa puas dengan aplikasi Halodoc dan Alodokter.

Pada penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi halodoc dan Alodokter digunakan instrumen *website quality* dengan 3 dimensi utama yaitu *usability*, informasi dan interaksi. Pada *website quality* terdapat 21 atribut yang akan dianalisis berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) yang kemudian dianalisis tingkat kesesuaian dan Gap pada tiap atribut untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, setelah itu akan digambarkan menggunakan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terbagi menjadi empat kuadran dimana dapat diketahui yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah kuadran pertama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadu aplikasi kesehatan belum sesuai dengan kualitas ideal karena nilai WQI sebesar 0.83 dan 0.89 dimana semakin mendekati 1 kualitas semakin baik. Kepuasan pengguna aplikasi kesehatan berada pada *range* 80-100% sudah merasa puas tapi masih perlu ditingkatkan. Untuk atribut paling utama yang perlu dilakukan perbaikan karena sama-sama muncul pada aplikasi kesehatan adalah pada atribut 17 dan 18 berkaitan dengan keamanan transaksi dan keamanan data pribadi.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *telehealth*, *Importance Performance Analysis*, *Webqual* 4.0, Kualitas.

SUMMARY

Andiny Trie Oktavia, *Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, University of Brawijaya, July 2021, User Satisfaction Analysis of Online Health Platform during Covid-19 using Website quality and Importance Performance Analysis Method, Academic Supervisor: Qomariyatus Sholihah.*

COVID-19 first appeared in Wuhan, Hubei Province, China. In Indonesia, the number of people affected by COVID-19 also continues to increase. With the increasing number of COVID-19 cases, several hospitals in Indonesia decrease the number of patients who have disease other than COVID-19. The decreased number of people going to the hospitals led to an increase in the use of health platform, Indonesia then became the third rank in the world as users of health platform. Health platforms that has increased the number of users is Halodoc and Alodokter. This study aims to determine health platforms users are satisfied or not with the Halodoc and Alodokter.

In this study to analyze user satisfaction of Halodoc and Alodokter application used an website quality instrument with 3 dimensions of usability, interaction dan information. Website quality there are 21 attributes that will be analyzed based on the level of performance and the level of importance which is then analyzed for the level of suitability and gaps in each attribute to gain an understanding of user satisfaction, after that will be described used Importance Performance Analysis (IPA) diagram divided into the four quadrants where it can be seen that a top priority improvement is quadrant first.

The results showed that health applications was not in accordance with the ideal quality because the WQI Values were 0.83 and 0.79 wich were close to 1 is a good quality. User satisfaction of health application in the range 80-100% they are satisfied but still need to be improved. The most important attributes that need to be improved because they both appear in the health applications applications are attributes 17 and 18 related to transaction security and personal data security.

Keyword: *Customer Satisfaction, telehealth, Importance Performance Analysis, Webqual 4.0, Quality*

BAB I PENDAHULUAN

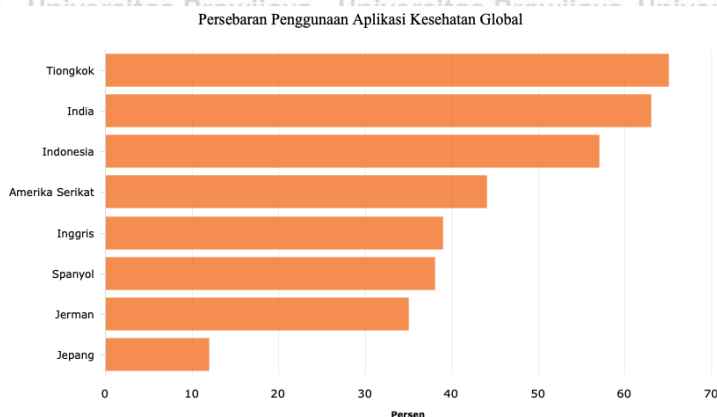
Dalam melaksanakan penelitian, terdapat beberapa hal yang menjadi dasar dalam kegiatan penelitian. Pada bab pendahuluan akan diberi penjelasan mengenai latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Pandemi *COVID-19* pertama kali melanda dunia di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina pada Desember 2019 (Chang & Boudier-Reveret, 2020). Pada 1 Desember 2020 kasus *COVID-19* di dunia telah mencapai 63,3 Juta jiwa (Google Statistics, 2020) dan di Indonesia kasus pertama *COVID-19* terkonfirmasi pada 2 Maret 2020 dan terus meningkat sampai saat ini (Betty, 2020; Ihsanuddin et al., 2020). Dengan meningkatnya kasus *COVID-19* di Indonesia, Beberapa rumah sakit di Indonesia seperti RSUP Persahabatan mengalami penurunan jumlah pasien yang memiliki penyakit selain *COVID-19* (Erlina Burhan, 2020). Selanjutnya, rumah sakit *Siloam Lippo Village* yang juga mengalami penurunan jumlah pasien selain *COVID-19* yang dirawat inap sebesar 24,9 % dan rawat jalan sebesar 22% (Ketut Budi Wijaya, 2020). Penurunan jumlah pasien yang berkunjung ke rumah sakit juga diikuti dengan kebijakan Presiden untuk melakukan *physical distancing* dan dapat memanfaatkan layanan kesehatan secara *online* yang telah tersedia di Indonesia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Prabowo, 2020; Putra, 2020).

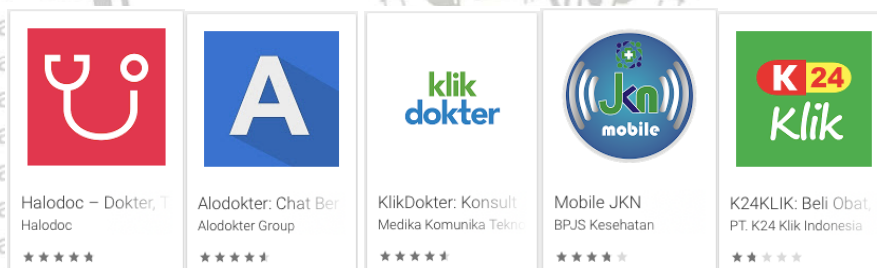
Penurunan jumlah pasien selain *COVID-19* yang berkunjung ke rumah sakit dan kebijakan Presiden untuk memanfaatkan layanan kesehatan secara *online* dapat membuka ruang bagi para penyedia layanan kesehatan secara *online* untuk memaksimalkan pelayanan. Layanan kesehatan *online* atau *online healthcare technology* adalah penggunaan teknologi informasi serta komunikasi dibidang kesehatan yang dapat menghemat biaya serta aman dan nyaman dalam penggunaannya (Blaya, Fraser & Holt, 2010). Di Indonesia salah satu *online healthcare technology* adalah aplikasi kesehatan. Aplikasi Kesehatan adalah sebuah program teknologi berbasis aplikasi yang dirancang untuk memberikan layanan jasa berkaitan dengan kesehatan (Flokq, 2021). Sebuah *survey* yang dilakukan *Statista Global Consumer Survey* pada bulan Oktober 2020 terkait dengan persebaran penggunaan Aplikasi Kesehatan secara *global* mendapatkan bahwa Indonesia menempati posisi yang cukup tinggi yaitu ketiga

setelah Tiongkok dan India dan berikut ini grafik yang menunjukkan jumlah penggunaan Aplikasi Kesehatan secara *global*:



Gambar 1.1 Grafik persebaran pengguna Aplikasi Kesehatan Global
Sumber: Statista, 2020

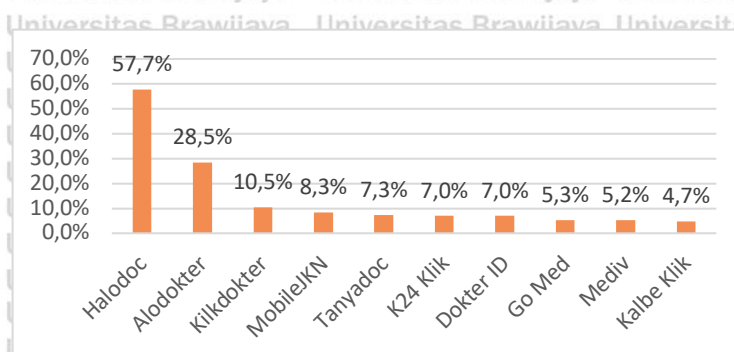
Aplikasi kesehatan memiliki tujuan sebagai edukasi masyarakat, diagnosa awal, memantau kesehatan diri sendiri, dan mempermudah dalam memberikan pelayanan kesehatan (Kiwi, 2020). Tujuan aplikasi kesehatan di Indonesia pada dasarnya sama-sama ingin membantu masyarakat (Kompasiana, 2020). Berikut ini merupakan beberapa aplikasi kesehatan yang tersedia di Indonesia yaitu Halodoc, Alodokter, Klikdokter, Mobile JKN, K24 Klik.



Gambar 1.2 Beberapa aplikasi kesehatan di Indonesia
Sumber: Play Store, 2021

Halodoc didirikan pada tahun 2016 berupa situs dan aplikasi yang bergerak pada bidang kesehatan yang didirikan oleh PT. Media Dokter Investama yang memiliki layanan chat dengan dokter, beli obat, buat janji RS, pengingat obat, kalkulator BMI, dan tes *covid-19* (Halodoc, 2020). Alodokter adalah platform kesehatan yang telah berdiri pada tahun 2014 yang memiliki layanan *chat* bersama dokter, buat janji dokter, proteksi alodokter, dan alodokter shop, (Alodokter, 2020). Klik dokter adalah sebuah situs dalam melakukan komunikasi serta memberikan informasi kesehatan bagi masyarakat dan komunitas medis yang memiliki layanan tanya dokter, *live chat* dan belanja sehat, (Klik dokter, 2020). *Mobile*

JKN merupakan aplikasi inovasi yang didirikan oleh BPJS untuk memberikan akses kemudahan bagi JKN-KIS yang memiliki layanan obat ditanggung, tunggakan relaksasi, jadwal operasi, ketersediaan kamar, dan konsultasi dokter (BPJS, 2020). Dan K24 Klik adalah aplikasi yang melayani pembelian obat selama 24 jam dan dapat melakukan pengantaran obat (Apotek K24, 2020). Berdasarkan penelitian terkait pengetahuan atau *top of mind* masyarakat terhadap berbagai macam aplikasi kesehatan yang ada di Indonesia dilakukan kepada 600 responden adalah sebagai berikut:



Gambar 1.3 Grafik *Top of mind* aplikasi Kesehatan di Indonesia
Sumber: DSResearch, 2019

Pada grafik diatas terlihat bahwa terdapat 10 aplikasi kesehatan yang menjadi *top of mind* masyarakat Indonesia yaitu yang menjadi urutan pertama adalah Halodoc 57,7%, dan disusul oleh Alodokter 28,5% (DSResearch, 2019).

Penggunaan Aplikasi kesehatan di Indonesia meningkat drastis selama Pandemi *COVID-19*. Seperti Halodoc sudah dimanfaatkan lebih dari 15 juta pengguna per Maret 2020, yaitu mengalami peningkatan hingga 10 kali lipat daripada sebelum pandemi *COVID-19* (Felicia Kawilarang, 2020) dan Alodokter juga mengalami peningkatan jumlah unduhan aplikasi serta terdapat hingga 2 juta masyarakat yang mengakses informasi terkait *corona* pada aplikasi Alodokter (Abi Noya, 2020). Peningkatan penggunaan aplikasi ini juga berbanding lurus dengan peningkatan penggunaan internet di Indonesia (FKUI RSCM, 2020). Selain itu usia pengguna internet terbanyak di Indonesia adalah pada usia 25 tahun sampai dengan 34 tahun dan disusul usia 18 tahun sampai dengan 24 tahun (Statista, 2020). Dari beberapa pengguna internet adalah untuk mencari informasi terkait *COVID-19* dan informasi kesehatan lain dengan mengakses aplikasi kesehatan sebagai bentuk melaksanakan himbuan Presiden kepada masyarakat untuk memanfaatkan layanan kesehatan *online* dan tetap berada dirumah (Prabowo, 2020; Putra, 2020).

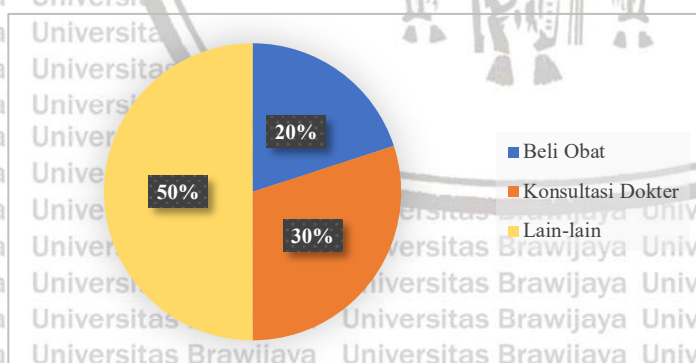
Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Deloitte Indonesia bekerja sama dengan Bahar dan Policy and Reform Studies Indonesia tentang kepuasan layanan kesehatan *online* pada tahun 2019, sebesar 15,6% pengguna layanan kesehatan *online* merasa tidak puas karena masalah keamanan data, komunikasi yang kurang baik antara dokter dan aplikasi yang sering *error*. Berikut ini beberapa keluhan yang dirasakan pengguna aplikasi kesehatan melalui *review* pengguna aplikasi pada *Apps Stores*, *Play stores*, dalam beberapa bulan terakhir

Tabel 1.1
Keluhan Pengguna pada Aplikasi Kesehatan

No	Tanggal	Keluhan
1	17 Mei 2020	Waktu konsultasi kepada Dokter terlalu singkat.
2	4 April 2020	Saldo dari transaksi yang dibatalkan tidak kembali kembali.
3	18 September 2020	Hasil pemeriksaan lab sangat lama tidak sesuai janji
4	21 September 2020	Respon dokter tidak jelas
5	25 September 2020	Hasil pemeriksaan rapid tidak sesuai janji.
6	4 Oktober 2020	Saldo didompet Halodoc tidak bisa ditarik.
7	13 Oktober 2020	<i>User experience</i> nya kurang simpel dan terlalu ribet, fitur chat konsultasi dengan dokter sering <i>error</i> .
8	24 Desember 2021	Pengiriman obat terlalu lama.
9	03 Januari 2021	Customer Service sangat susah dihubungi
10	12 Februari 2021	Aplikasi selalu <i>force close</i>
11	15 Februari 2021	Tidak bisa daftar aplikasi
12	03 Maret 2021	Suka nawarin promosi tidak jelas

Sumber: *App Stores* dan *Play Stores*

Dari tabel keluhan diatas dapat dilihat bahwa keluhan yang sering terjadi adalah pada *system* aplikasi seperti waktu konsultasi yang terbatas sehingga informasi yang didapatkan tidak cukup, saldo tidak bisa kembali, saldo tidak bisa ditarik, layanan *customer service* lama, sering *force close*, *error* dan ketidaksesuaian janji waktu yang diberikan kepada pelanggan.



Gambar 1.4 Diagram layanan yang mengalami keluhan
Sumber: *App Stores* dan *Play Stores*

Grafik diatas menggambarkan bahwa masyarakat sering mengalami permasalahan pada lain-lain yaitu sebesar 50% hal ini berkaitan dengan *usability*, informasi dan interaksi seperti keamanan data, keamanan transaksi, penggunaan aplikasi, *system aplikasi*, serta pelayanan

customer care. Permasalahan kedua adalah konsultasi dokter yaitu sebesar 30% yaitu waktu yang diberikan saat konsultasi terlalu singkat sehingga informasi yang disampaikan kurang jelas, dan dianggap terlalu cepat melakukan diagnosis. Kemudian 20% untuk layanan beli obat yaitu sering mengalami pembatalan, dan pengiriman obat terlalu lama.

Peneliti ingin menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi kesehatan selama pandemi *COVID-19* yang menitikberatkan pada atribut-atribut apa saja yang penting (*importance*) dan apa yang dirasakan sesungguhnya (*performance*) oleh pengguna aplikasi yang merasa tidak puas atau mendapat permasalahan dalam penggunaan aplikasi kesehatan. Atribut didapatkan dari instrument *Website Quality 4.0* yang dalam penelitian sebelumnya sering digunakan untuk mengetahui kepuasan serta kualitas pada *website* atau aplikasi yang dikategorikan didalam beberapa dimensi yaitu kualitas terhadap *usability*, kualitas terhadap informasi, dan kualitas terhadap interaksi berdasarkan tingkat *performance* dan *importance*. Setelah dilakukan pengumpulan data pengguna aplikasi berdasarkan instrument *Website Quality 4.0*, kemudian akan dilakukan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap empat kuadran yaitu kuadran satu sebagai prioritas utama dilakukan peningkatan, kuadran dua memiliki *performance* dan *importance* yang tinggi sehingga layanan atribut harus dipertahankan, kuadran tiga prioritas rendah dilakukan peningkatan, dan kuadran empat berlebihan karena tidak terlalu penting namun performansinya sangat bagus. Dengan metode tersebut peneliti dapat menganalisis atribut-atribut pada tiap-tiap dimensi yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan peningkatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi kesehatan selama pandemi *COVID-19*. Hal ini dilakukan untuk dapat memaksimalkan kepuasan pengguna layanan aplikasi kesehatan selama pandemi *COVID-19*. Serta mengetahui atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan. Langkah awal dari penelitian ini adalah dengan melakukan analisis *website quality index* untuk mengetahui kualitas dari aplikasi kesehatan kemudian, analisis kesesuaian untuk mengetahui perbandingan antara *performance* dan *importance*, kemudian melakukan analisis gap yang disebabkan karena terdapat perbedaan-perbedaan antara *importance* dengan yang dirasakan sesungguhnya (*performance*) terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi kesehatan berdasarkan instrument *Website Quality (Webqual)* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah mengetahui latar belakang maka dapat diuraikan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi kesehatan selama Pandemi *COVID-19*.
2. Penggunaan aplikasi kesehatan di Indonesia selama pandemic *COVID-19* meningkat.
3. Keluhan pengguna terhadap layanan aplikasi kesehatan Selama Pandemi *COVID-19* perlu diatasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas diturunkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi kesehatan selama Pandemi *COVID-19*?
2. Bagaimana kualitas Aplikasi kesehatan Selama Pandemi *COVID-19*?
3. Atribut apa yang perlu dilakukan perbaikan dari layanan dari aplikasi kesehatan selama Pandemi *COVID-19*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi kesehatan selama pandemi *COVID-19*.
2. Menganalisis kualitas aplikasi pada 2 aplikasi kesehatan selama pandemi *COVID-19*
3. Menganalisis atribut apa saja pada webqual yang perlu dilakukan perbaikan pada aplikasi kesehatan selama pandemi *COVID-19*

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi terhadap pihak perusahaan tentang prioritas layanan yang dinilai pengguna aplikasi penting untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan serta layanan yang sudah baik sehingga dapat dipertahankan.
2. Hasil penelitian diharapkan mampu menjadi saran bagi pihak instansi dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

3. Hasil penelitian diharapkan dapat sebagai bahan pertimbangan perusahaan aplikasi kesehatan dan dapat digunakan sebagai pengembangan ide dalam penelitian selanjutnya

1.6 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian terdapat batasan-batasan agar penelitian yang dilakukan lebih terarah yaitu dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini terbatas berdasarkan atribut pada variabel *webqual* yaitu, kualitas terhadap *usability*, kualitas terhadap informasi, dan kualitas terhadap interaksi.
2. Analisis yang digunakan Webqual index untuk kualitas dan Gap dan kesesuaian untuk tingkat kepuasan.
3. Penelitian ini hanya menggunakan aplikasi Halodoc dan Alodokter.

1.7 Asumsi

Asumsi dalam penelitian ini adalah:

1. Pengguna Halodoc menggunakan aplikasi dengan versi yang sama.
2. Pengguna Alodokter menggunakan aplikasi dengan versi yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka merupakan salah satu tahap dalam penelitian karena akan dibahas mengenai pustaka yang berkaitan dengan penelitian dan dapat membantu dalam melakukan analisis dan pembahasan. Teori-teori diperoleh melalui media elektronik seperti e-book, jurnal, artikel, dan tugas akhir.

2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepuasan pengguna, maupun penelitian yang menggunakan metode *Website Quality* dan *Importance Performance Analysis*, seperti dibawah ini:

1. Aryadita, Himawat (2017). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis factor yang paling mempengaruhi *customer satisfaction*. *Website* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Lazada, Bukalapak, dan Tokopedia. Metode yang digunakan adalah metode *WebQual 4.0*. Hasil analisis menghasilkan *website* Bukalapak merupakan *website* paling baik disemua kategori, dan faktor yang paling mempengaruhi *customer satisfaction* dan paling penting bagi pengguna adalah *factor usability*.
2. Giyanti, Ida (2018). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas aplikasi Halal MUI, dan menganalisis apakah ada pengaruh kualitas terhadap niat penggunaan aplikasi Halal MUI. Pengukuran kualitas aplikasi Halal MUI menggunakan tiga variabel yang termuat dalam *Webqual 4.0*. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa aplikasi Halal MUI dinilai berkualitas baik oleh pengguna. Dan dimensi *Webqual* yaitu *usability*, *information*, dan *interaction* memiliki pengaruh yang tinggi terhadap penggunaan aplikasi Halal MUI.
3. Nilasari, Mukti (2018). Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penilaian terhadap tampilan dari *website* jurnal *online* yang dilihat dari persepsi *end users*. Metode yang digunakan adalah kuantitatif untuk mengetahui adanya pengaruh antara kepuasan pengguna dengan kualitas dari *website* jurnal *online*, hasil menunjukkan kualitas *website* jurnal *online* terutama pada dimensi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* jurnal *online*.
4. Kusuma, Harry (2019) Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur kualitas layanan *website* menggunakan 3 variabel *Website Quality 4.0* dan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* untuk dapat mengetahui layanan yang perlu

diperbaiki. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan belum memuaskan dan belum memenuhi harapan pengguna dan pada kuadran I dan III perlu dilakukan perbaikan.

5. Sri, Indah (2021) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja website dengan menganalisis kualitas website SPMB Universitas Sebelas Maret. Metode yang digunakan adalah Webqual dan Importance performance Analysis. Hasil dari penelitian ini adalah hasil analisis gap masih bernilai negatif dan setelah dievaluasi menggunakan diagram importance performance analysis terdapat atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Metode yang digunakan	Hasil Penelitian
1.	Himawati Aryadita, 2017	Analisis Kualitas Layanan Website <i>E-Commerce</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0	Website Quality	<i>Website</i> Bukalapak merupakan website paling baik disemua kategori, dan faktor yang paling mempengaruhi <i>customer satisfaction</i> dan paling penting bagi pengguna adalah <i>factor usability</i> .
2.	Ida Giyanti, 2018	Penilaian Kualitas Aplikasi Halal Mui Dengan Webqual 4.0 Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan	Webqual dan <i>Importance Performance Analysis</i>	Aplikasi Halal MUI dinilai berkualitas baik oleh pengguna dan ketiga variabel kualitas menunjukkan bahwa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Halal MUI
3.	Nilasari Mukti, 2018	Analisis Kepuasan Pengguna Website Jurnal Online Menggunakan <i>Webqual</i>	<i>Structural Equation Model</i> dan <i>Webqual</i>	kualitas website jurnal online terutama pada dimensi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>website jurnal online</i> .
4.	Kusuma, Harry 2019	Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> dan <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno	Webqual dan <i>Importance Performance Analysis</i>	Kualitas layanan belum memuaskan dan belum memenuhi harapan pengguna dan pada kuadran I dan III perlu dilakukan perbaikan
5.	Indah Sri Utami, 2021	<i>Analysis The Effect of Website Quality on User Satisfaction with The WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) (Case Study: SPMB Sebelas Maret University's Website)</i>	Webqual dan <i>Importance Performance Analysis</i>	Hasil analisis gap masih bernilai negative, dan ada beberapa atribut yang perlu dilakukan perbaikan setelah dilakukan analisis <i>ImportancePerformance Analysis</i>
5	Andiny Trie Okavia, 2021	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Selama Pandemi <i>COVID-19</i> dengan Metode <i>Webqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i>	<i>Webqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i>	

2.2 COVID-19

Menurut *World Health Organization* COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis *coronavirus*. *Coronavirus* adalah kelompok virus yang dapat

menyebabkan penyakit pada manusia atau hewan. Beberapa jenis coronavirus telah diketahui dapat menyebabkan infeksi saluran nafas pada manusia seperti batuk dan pilek. Namun *coronavirus* dapat menyebabkan infeksi yang lebih serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) yang ditularkan dari unta ke manusia atau manusia ke manusia dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) yang disebabkan oleh salah satu jenis coronavirus yang dikenal dengan *SARS-associated coronavirus* (SARS-CoV). Virus ini baru ditemukan di Wuhan, Tiongkok pada bulan Desember 2019. Seiring berjalannya waktu virus ini mulai menyebar di banyak negara di seluruh dunia sehingga dapat dikatakan bahwa *COVID-19* adalah pandemi yaitu wabah penyakit yang terjadi di seluruh dunia. Dengan kata lain, penyakit yang disebabkan oleh virus ini sudah menjadi masalah bersama bagi seluruh warga dunia.

Kasus *COVID-19* di Indonesia terjadi sekitar awal bulan Maret 2020, diawali dari sebuah acara yang berada di Klub Paloma & Amigos, Jakarta. Peserta acara tersebut dihadiri oleh beberapa orang dari dalam maupun dari luar negeri, termasuk warga Jepang yang menetap di Malaysia. *COVID-19* dapat menyebar terutama dari orang yang terinfeksi ke orang lain melalui percikan yang dikeluarkan melalui hidung atau mulut. Saat orang itu menghirup percikan dari orang yang terinfeksi maka ia dapat terinfeksi. Selain itu percikan ini dapat menempel diberbagai permukaan benda seperti kursi, meja dan lain-lain sehingga saat tangan menyentuh permukaan dan setelah itu menyentuh area badan seperti mata, hidung, dan mulut maka hal ini juga dapat menyebabkan terinfeksi. Oleh sebab itu penting menggunakan masker dengan benar, rajin mencuci tangan, dan menjaga jarak minimal 1 meter.

Gejala-Gejala *COVID-19* yang paling umum adalah demam, batuk kering, dan rasa lelah. Namun biasanya terdapat gejala lainnya yang tidak banyak dialami yaitu rasa nyeri, hidung tersumbat, diare, mengalami tenggorokan sakit, hilangnya indera perasa serta penciuman, munculnya ruam, dan adanya perubahan warna pada jari tangan atau kaki. Masyarakat usia lansia dengan memiliki beberapa penyakit seperti memiliki kondisi darah tinggi, terdapat gangguan jantung, gangguan pada paru-paru, diabetes atau kanker akan berkemungkinan lebih besar mengalami sakit yang serius saat telah terinfeksi *COVID-19*.

Peningkatan kasus *COVID-19* di Indonesia semakin hari semakin meningkat. Sebaiknya mungkin berbagai aktivitas masyarakat dapat dilakukan di rumah. Hasil survei penelitian Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran dan Universitas Pancasila, serta *Department of Empirical Media Research and Political Communication Technische Universität Ilmenau* di Jerman menghasilkan bahwa 82% responden sering mendapatkan

informasi COVID-19 melalui siaran TV swasta dan 58% responden sering menonton siaran nasional TVRI untuk mendapatkan informasi seputar *COVID-19*. Selain dari media massa, hasil survei juga memperlihatkan bahwa masyarakat sekarang lebih banyak mencari informasi melalui *website* kesehatan atau langsung melalui dokter. Hal ini sejalan dengan tren internasional yang menyatakan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan tinggi terhadap ahli kesehatan dalam pandemi *COVID-19*. Selain itu, *Google Trends* dapat dimanfaatkan untuk mengetahui tren penelusuran masyarakat terkait *coronavirus*. Beberapa tren pertanyaan adalah "bagaimana cara mencegah *virus corona*" "bagaimana penyebaran *virus corona*" "Gejala awal *coronavirus*", "Update *virus corona* di Indonesia", dan topik utama penelusuran seputar *COVID-19* terus didominasi oleh penelusuran seputar gejala orang yang terkena *COVID-19* yang melonjak hingga lebih dari 9.800 persen.

2.3 E-Health

E-Health yaitu penggunaan internet dan teknologi lainnya dibidang industri kesehatan untuk mengembangkan *access, efficiency effectiveness, quality of treatment* dan *business processes*. Menurut *World Health Organization* definisi *E-Health* adalah penggunaan teknologi informasi serta komunikasi yang dapat menghemat biaya serta aman yang dapat mendukung kegiatan dibidang kesehatan serta yang terkait dengan kesehatan lainnya seperti kebutuhan penelitian, pendidikan, maupun pengetahuan. Berbagai elemen yang dicakup oleh *E-Health* adalah, *Telemedicine, Electronics Medical Repor (EMR), Health informatics, MHealth, dan Evidence Based Machine*. Tujuan *E-Health* adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan akses informasi kesehatan, meningkatkan jangkauan serta kecepatan, memungkinkan setiap individu memiliki data riwayat kesehatan secara perorangan yang dapat dimonitor dan digunakan untuk kepentingan kesehatannya

Beberapa maksud huruf E pada *E-Health* yang mengandung arti lain selain dari *electronic* (Gunter Eysenbach, 2001) poin-poin tersebut dirangkum menjadi 5 poin seperti dibawah ini:

1. *Efficiency* yaitu kemampuan dalam melayani dengan tepat yaitu tidak membuang waktu, tenaga, dan biaya.
2. *Enhancing quality of care* yaitu meningkatkan pelayanan yang diberikan.
3. *Evidence based* yaitu informasi pelayanan yang disampaikan berdasarkan fakta dan ilmu pengetahuan.
4. *Empowerment of consumers and patients* yaitu mengataskan kepuasan konsumen dan pasien atas pelayanan.

5. *Extending the scope of health care beyond its conventional boundaries* yaitu melakukan pengembangan terkait ruang lingkup layanan kesehatan diluar bentuk konvensional.

2.4 Jasa

Jasa menurut Kotler dan Armstrong (2017) adalah suatu kegiatan pada bidang ekonomi yang hasilnya tidak terlihat secara fisik atau bukan berupa produk yang didapatkan bersamaan dengan aktivitas yang diberikan serta memberi nilai seperti kenyamanan, kesenangan yang juga dapat memberi solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan. Tjiptono dan Chandra (2011) mengatakan terdapat 4 karakteristik utama dalam jasa yaitu:

1. *Intangibility* atau tidak ada wujudnya walaupun jasa tidak berwujud tapi dapat tetap dapat dirasakan oleh konsumen.
2. *Inseparability* atau tidak bisa dipisahkan yaitu jasa memberikan hasil dan rasa dalam waktu yang bersamaan.
3. *Variability* atau bervariasi jasa memiliki berbagai macam jenis sehingga seperti siapa, kapan, dan dimana tergantung dari jasa yang dipilih.
4. *Perishability* atau tidak tahan lama yaitu lama tidaknya bergantung pada permintaan dari konsumen apakah semakin banyak atau tidak.

2.5 Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas memiliki berbagai macam definisi berdasarkan sudut pandang serta pengetahuan sehingga akan menghasilkan pendefinisian yang berbeda. Kotler dan Keller (2016) mengartikan kualitas sebagaimana fitur suatu produk atau jasa yang mampu untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan (importance) dari pelanggan. Sunyoto (2012) mendefinisikan kualitas sebagai ukuran dalam melakukan penilaian terhadap barang atau jasa apakah telah mempunyai suatu nilai seperti yang diharapkan atau diinginkan.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dilihat bahwa kualitas berhubungan dengan kepuasan dimana suatu produk atau jasa dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai atau melebihi dengan kebutuhan konsumen dan dapat memberikan kepuasan. Maka dari itu perlu adanya tindakan dalam perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus sehingga dapat memberikan yang terbaik dan memuaskan pelanggan. Sedangkan definisi kualitas Mauludin (2013) kualitas adalah seberapa besar terdapat perbedaan antara harapan (importance), kebutuhan atas kenyataan yang diterima (performance) oleh pengguna atas layanan yang diterima.

Pelayanan saat ini dapat dirasakan melalui media elektronik yang didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs dapat memfasilitasi layanan yang diberikan secara efisien dan efektif (Zeithaml *et al*, 2009). Salah satu layanan jasa elektronik saat ini adalah layanan kesehatan menurut Pohan (2006) Kualitas layanan kesehatan dapat dinilai berdasarkan standar yang berbeda-beda. Hal ini karena dalam melakukan aktivitas pelayanan kesehatan pihak yang terlibat cukup banyak seperti pelanggan yaitu pasien, masyarakat, organisasi, profesi layanan kesehatan, dinas kesehatan, pemerintah dan lain-lain, yang memiliki pandangan yang berbeda-beda terhadap standar kualitas pelayanan dikarenakan tingkat pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, pengalaman, lingkungan, serta kepentingannya yang berbeda-beda.

2.6 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* memiliki beberapa definisi. Menurut Arini, 2018; Fatimah Feti, 2018), *customer satisfaction* merupakan keadaan sedih atau bahagia seseorang yang muncul diakibatkan adanya perbedaan antara kemampuan yang mengarah pada produk atau jasa terhadap harapan konsumen. Definisi Kotler (2014) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan dari perbandingan kinerja (performance) yang didapatkan terhadap tingkat *importance* atau harapan pengguna, jika *performance* sesuai dengan *importance* maka pengguna akan puas namun jika *performance* tidak sesuai dengan *importance* maka pengguna menjadi tidak puas, jika *performance* melebihi *importance* maka pengguna akan merasa sangat puas. Menurut Daryanto dan Ismanto (2014) *customer satisfaction* merupakan suatu kondisi saat kebutuhan (*importance*), keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi setelah mendapatkan layanan jasa. Menurut Lupiyoadi (2013) *customer satisfaction* adalah bentuk respon dari pengguna terhadap kesesuaian persepsi dengan kinerja actual (performance) yang dirasakannya setelah pemakaian dan jika pengguna tidak puas atas suatu jasa maka akan berpengaruh pada memakai atau menggunakan kembali.

Jadi dapat dikatakan bahwa *customer satisfaction* adalah perbandingan antara persepsi, harapan, keinginan, kebutuhan, kepentingan pelanggan terhadap kinerja yang diharapkan. Persepsi pelanggan mengacu pada perasaan pelanggan terhadap jasa yang diterima terhadap apa yang dibayangkan sebelumnya dari layanan tersebut. Kepuasan maupun tidak kepuasan yang dirasakan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Lavian, Guinaliuand, dan Gurra (2006) juga menjelaskan pengertian dari *e-satisfaction* atau kepuasan pelanggan elektronik adalah keadaan sikap dan penilaian pelanggan kepada sebuah situs atau *website*

dan aplikasi yang didapat dari penilaian atribut yang menyusun layanan. Pengguna sebagai konsumen *online* tidak hanya melakukan interaksi dengan sebuah situs dengan melakukan penelusuran, memilih, membandingkan dengan layanan lain serta dapat mengevaluasi.

Menurut Bulut (2015) *e-satisfaction* atau kepuasan pelanggan elektronik memiliki ciri seperti:

1. Pengguna senang terhadap layanan yang diberikan perusahaan.
2. Pengguna puas dengan layanan yang diberikan perusahaan.
3. Pengguna bahagia melakukan pembelian melalui perusahaan tersebut.
4. Pengguna puas dengan keputusan untuk melakukan pembelian melalui online.

2.6.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler yang dikutip Fandy Tjiptono (2011) ada beberapa metode yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengukur dan mengetahui kepuasan pelanggannya.

Berikut ini beberapa metode dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler:

1. Keluhan dan Saran

Banyak perusahaan yang layanannya berorientasi pada pelanggan dan memberikan ruang terbuka kepada pelanggan untuk dapat memberikan saran dan keluhan, bisa menggunakan kotak saran, nomor telepon khusus keluhan dan saran, email dan berbagai media untuk dapat menyampaikan. Kemudian informasi yang didapatkan melalui pelanggan akan membuka ruang ide-ide baru bagi perusahaan agar dapat mengatasi permasalahan dengan cepat. Sistem keluhan dan saran berfokus pada mengidentifikasi masalah dari kumpulan saran-saran dari pelanggan.

2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Pembelanjaan misterius berperan sebagai pelanggan potensial pada perusahaan sendiri maupun perusahaan lain sebagai pesaing. Hal ini dilakukan agar *ghost shopper* dapat melaporkan mengenai apa yang ia rasakan mengenai *strong* dan *weakness* dari perusahaan sendiri dan pesaingnya. Sehingga dapat diukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan pembelian misterius ini.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan akan melakukan analisis terhadap pelanggan yang telah berhenti menggunakan layanan dengan menghubunginya, hal ini dilakukan agar perusahaan dapat memahami penyebab mengapa pelanggan tersebut berhenti menggunakan layanan

dan memilih untuk pergi ke tempat baru. Karena saat *customer lost rate* meningkat, maka akan menunjukkan bahwa perusahaan tidak dapat memuaskan pelanggannya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Melakukan penyebaran survei terkait kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Survei biasanya dilakukan melalui pos, telepon, e-mail, website, ataupun wawancara langsung.

Dengan melakukan survei secara langsung pada sebuah perusahaan makan akan diketahui *feedback* dari pelanggan perusahaan tersebut.

2.7 Website Quality

Menurut Barnes dan Vidgen (2002) *Website Quality* merupakan sebuah *instrument* yang dikembangkan untuk menilai *usability*, informasi dan interaksi layanan jasa dari *website*. Perkembangan *Webqual* sudah sampai versi 4.0, sebelumnya pada versi *Webqual 1.0* dimensi yang paling kuat adalah pada informasi, *Webqual 2.0* dilakukan perbaikan pada dimensi interaksi, *Webqual 3.0* dimensinya adalah informasi, interaksi dan desain.

Pada *Webqual 4.0* disusun berdasarkan penelitian *Webqual 1.0* sampai *Webqual 3.0* yaitu kualitas terhadap *usability*, informasi, dan interaksi. *Website quality index* alat ukur yang populer untuk mengetahui kualitas dari *website* dengan menggunakan tiga dimensi (Zviran, 2005). Kualitas yang baik apabila tingkat *performance* lebih baik daripada tingkat *importance*.

Webqual merupakan perkembangan dari metode *Service Quality* yang biasanya digunakan untuk pengukuran kualitas jasa kemudian Tarigan (2008) melakukan penelitian untuk membandingkan antara *Servqual* dengan *Webqual* yaitu, dimensi *reability* dan *responsiveness* tercakup dalam 3 dimensi *webqual*, *assurance* tercakup dalam *Notion of trust* atau yang berhubungan dengan kepercayaan, *emphaty* tercakup dalam *emotional appeal* atau daya tarik emosional dan *tangible* di *servqual* termasuk didalam *design appeal* dan *visual appeal*.

2.7.1 Dimensi Website Quality

Berdasarkan penjelasan diatas *Webqual* disusun berdasarkan 3 dimensi utama yaitu kualitas terhadap *usability*, informasi, dan k interaksi. Barnes & Vidgen (2003) menjelaskan sperti di bawah ini:

1. Usability

Usability berhubungan dengan kemudahan dalam penggunaan, meliputi atribut apa saja yang mendukung dalam penggunaan yaitu seperti kemudahan untuk mempelajari cara mengoperasikan aplikasi, penggunaan aplikasi mudah untuk dimengerti, kemudahan melakukan navigasi, kemudahan untuk digunakan, kemudahan dari *interface*, desain *interface* sesuai dengan tipenya, menimbulkan rasa kompeten dan memberikan pengalaman positif.

2. Informasi

Informasi berhubungan dengan informasi secara lisan maupun tertulis yang diberikan oleh layanan tersebut yang meliputi informasi pada aplikasi akurat, informasi pada aplikasi dapat dipercaya, informasi pada aplikasi terkini, informasi yang disampaikan aplikasi relevan, informasi pada aplikasi mudah dipahami, memiliki tingkat informasi yang tepat, dan informasi disajikan dalam format yang sesuai.

3. Interaksi

Interaksi berhubungan dengan interaksi secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan oleh, keamanan bertransaksi, menjamin keamanan data pribadi, menciptakan hubungan perasaan yang lebih personal, mampu menciptakan perasaan berada didalam komunitas, Kemudahan untuk melakukan komunikasi dengan yang diharapkan, memberikan kepercayaan bahwa yang dijanjikan akan ditepati.

The WebQual 4.0 Instrument

Category	WebQual 4.0 questions
Usability	1. I find the site easy to learn to operate
	2. My interaction with the site is clear and understandable
	3. I find the site easy to navigate
	4. I find the site easy to use
	5. The site has an attractive appearance
	6. The design is appropriate to the type of site
	7. The site conveys a sense of competency
	8. The site creates a positive experience for me
Information quality	9. Provides accurate information
	10. Provides believable information
	11. Provides timely information
	12. Provides relevant information
	13. Provides easy to understand information
	14. Provides information at the right level of detail
	15. Presents the information in an appropriate format
Service Interaction	16. Has a good reputation
	17. It feels safe to complete transactions
	18. My personal information feels secure
	19. Creates a sense of personalization
	20. Conveys a sense of community
	21. Makes it easy to communicate with the organization
	22. I feel confident that goods/services will be delivered as promised

Gambar 2.1 Webqual 4.0 Question

Sumber: Barnes & Vidgen (2003)

2.7.2 Website Quality Index (WQI)

Webqual index merupakan suatu alat untuk dapat mengetahui kualitas sebuah *system*.

Dalam mendapatkan nilai WQI terdapat beberapa data pelengkap seperti *mean of importance* (MoI), *maximum score* dan *Weighted score* sehingga mendapat nilai WQI (Sucipto, 2020).

1. *Mol* didapatkan dari nilai rata-rata *importance* yang diberikan oleh responden.
2. *Maximum score* diperoleh dari perkalian antara *Mol* dengan Skala terbesar pada kuesioner.

$$\text{Maximum score} = \text{Mol} \times N \dots \dots \dots (2-1)$$

3. *Weighted score* (*Wgt Score*) didapatkan dari perkalian *Mol* dengan rata-rata nilai tingkat *performance* yang dirasakan responden.

$$\text{Wgt Score} = \Sigma \text{Mol} \times \Sigma \text{Perf} \dots \dots \dots (2-2)$$

4. *WQI* diperoleh dari pembagian antara *weighted score* dengan *maximum score*

$$\text{WQI} = \frac{\text{Weighted Score}}{\text{Maximum Score}} \dots \dots \dots (2-3)$$

Berdasarkan besarnya nilai indeks kualitas aplikasi kesehatan dapat dikatakan sudah cukup baik karena nilai indeks lebih dari 0,50 tapi masih kurang dari baik karena kurang dari nilai 1,0 (Aliy, 2017).

Tabel 2.2

WQI Coefficient Interval

<i>WQI Coefficient Interval</i>	<i>Quality Level</i>
0.80-1.00	<i>Very Good</i>
0.60-0.79	<i>Well</i>
0.40-0.59	<i>Enough</i>
0.30-0.39	<i>Not Good</i>
0.00-0.29	<i>Not Very Good</i>

Sumber: Sucipto, 2020

2.8 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis adalah suatu metode yang dicetuskan John A. Martilla dan John C. James yang dapat menunjukkan kepentingan dari berbagai atribut dalam menentukan atribut-atribut yang untuk dilakukan peningkatan kualitas jasa (Wijaya, 2018). Kepentingan memiliki arti sebagai keperluan, kebutuhan, keinginan, ketertarikan (interest), atau harapan seseorang terhadap suatu benda atau jasa (Supriyono, 2018). Analisis IPA banyak digunakan sebagai alat bantu penelitian karena mudah untuk diterapkan dan tampilan dari *analysis* ini akan hasil menghasilkan diagram kartesius yang menunjukkan atribut perbaikan *performance* (Meyliana et.al., 2011).

Importance Performance Analysis dapat menampilkan atribut atau faktor-faktor pelayanan yang menurut pengguna akan mempengaruhi kepuasan dan *factor* saat ini belum memuaskan harus dilakukan perbaikan (Sultan dkk., 2013).

Ong dan Pambudi (2014) Dalam mendapatkan data untuk dianalisis menggunakan analisis kuadran, responden kuesioner akan menilai tingkat *importance* dan tingkat *performance*, setelah terkumpul akan dihitung nilai rata-rata pada tingkat *importance* dan

performance, sumbu x akan mewakili *performance* dan sumbu y akan mewakili *importance*.

Diagram akan menghasilkan empat wilayah. Berikut ini merupakan gambar diagram kartesius yang dibagi ke dalam empat wilayah:

Prioritas Utama (<i>Concentrate Here</i>) Kuadran I	Pertahankan Prestasi (<i>Keep Up The Good Work</i>) Kuadran II
Prioritas Rendah (<i>Low Priority</i>) Kuadran III	Berlebihan (<i>Possibly Overkill</i>) Kuadran IV

Gambar 2.2 Diagram Kartesius
Sumber: Tjiptono (2012)

Keterangan :

1. Kuadran I menunjukkan wilayah atribut yang penting bagi pengguna dan mempengaruhi kepuasan pengguna, namun perusahaan belum memenuhi keinginan pelanggan sehingga pengguna merasa kecewa atau tidak puas.
2. Kuadran II menunjukkan wilayah atribut yang penting bagi pelanggan dan telah memenuhi keinginan pengguna, perusahaan telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna, dan wajib dipertahankan.
3. Kuadran III menunjukan wilayah atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna. *Performance* biasa-biasa saja karena kurang penting dan tidak perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan.
4. Kuadran IV menunjukan wilayah atribut yang bagi pengguna kurang penting, tetapi pengguna puas terhadap atribut yang berada di wilayah ini adapat dikatakan pelaksanaan berlebihan.

Dimana untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat melalui tingkat kesesuaian dan nilai kesenjangan (*Gap*) antara *importance* dan *performance*.

2.8.1 Tingkat Kesesuaian

Tingkat Kesesuaian adalah perbandingan skor *performance* atau kinerja aplikasi dengan skor *importance* atau kepentingan aplikasi. Apabila *performance* aplikasi berada di bawah *importance* pengguna maka pengguna akan kecewa sehingga menjadi tidak puas, dan sebaliknya apabila *performance* sesuai dengan *importance* maka pengguna akan puas, dan

apabila *performance* melebihi *importance* maka pengguna akan sangat puas (Supranto, 2006). Hasil dari analisis ini akan memberikan hasil apakah *performance* aplikasi sudah sesuai dengan kepentingan pengguna. Tingkat kesesuaian dapat dicari dengan menggunakan rumus seperti dibawah ini:

$$Tk = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2-4)$$

Keterangan:

Tk = Tingkat Kesesuaian

X_i = Skor *Performance*

Y_i = Skor *Importance*

Presentase penilaian dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian yang memiliki presentas $> 100\%$, dapat dikatakan *performance* yang diberikan aplikasi telah melebihi apa yang menjadi *importance* oleh pengguna dan atribut layanan tersebut sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian yang memiliki presentas $= 100\%$, dapat dikatakan *performance* yang diberikan aplikasi sudah memenuhi apa yang menjadi *importance* oleh pengguna dan atribut layanan memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian yang memiliki presentase $< 100\%$ dapat dikatakan *performance* yang diberikan kurang sehingga tidak memenuhi apa yang menjadi *importance* oleh pengguna dan pelayanan belum memuaskan.

2.8.2 Nilai Kesenjangan (Gap)

Gap Analysis Model oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berdasarkan Tjiptono (2005) bahwa kinerja (*Performance*) pada suatu atribut lebih besar daripada harapan (*Importance*) atas atribut tersebut, maka persepsi atas kualitas tersebut akan bernilai positif dan sebaliknya.

Gap atau kesenjangan adalah pendekatan yang berguna untuk mengevaluasi dan melakukan penilaian terhadap sebuah pelayanan. Analisis ini dapat digunakan untuk mengukur perbedaan antara tingkat *importance* dan tingkat *performance* (Stolzer et al., 2011). Hasil nilai Gap dengan skor negatif menunjukkan bahwa terdapat adanya gap dan *performance* atribut belum memberikan memuaskan. Biasanya dengan tingkat *performance* yang baik, akan menghasilkan gap yang semakin kecil (Irawan, 2002). Sedangkan jika skor positif menunjukkan *performance* atribut yang cukup memuaskan pelanggan. Perhitungan nilai Gap dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$G = p - i \dots\dots\dots (2-5)$$

Keterangan:

G = Gap

p = mean performance

i = mean Importance

Tingkat *performance* yang sangat baik dapat dilihat dari nilai $G \geq 0$ yang menandakan memiliki nilai positif ini berarti suatu *performance* telah melebihi apa yang menjadi *importance* bagi pengguna, dan kebalikannya apabila nilai dari $G < 0$ yang berarti bernilai negatif, maka tingkat *performance* dinyatakan tidak baik karena belum bisa memenuhi *performance* yang diinginkan pengguna (Santoso, 2015).

2.9 The Xcertia Guidelines

Guidelines Xcertia pertama kali disusun pada tahun 2012, dikembangkan oleh para pemimpin di industri perawatan kesehatan seperti *Association of American Medical Colleges*, *Mobile Marketing Association*, *Healthcare Information and Management Systems Society* (HIMSS), *the US Food and Drug Administration* (FDA), dan lembaga federal lainnya. Pedoman ini diterbitkan untuk ditinjau dan dikomentari guna memaksimalkan masukan publik dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Pedoman Xcertia ini didukung oleh anggota pendirinya, dengan tujuan untuk memberikan tingkat jaminan kepada dokter dan konsumen, bahwa aplikasi kesehatan seluler telah diperiksa mematuhi pedoman untuk memberikan nilai kepada pengguna akhir. Pada bulan Februari 2019, Pedoman Xcertia melalui proses peninjauan dan pengeditan lengkap oleh berbagai kelompok kerja organisasi. Kelompok-kelompok ini lebih dari empat puluh individu dan berisi ahli dibidangnya dari sejumlah organisasi kesehatan dan disiplin ilmu. Sebagai bagian dari upaya itu, Pedoman Xcertia dibagi menjadi lima bagian, Privasi, Keamanan, Kegunaan, Pengoperasian, dan Konten, yang mencerminkan bidang panduan utama untuk memastikan aplikasi *mobile Health* memberikan nilai yang sebenarnya dalam lingkungan tepercaya untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan produk.

2.10 Sampel

Sampel merupakan bagian yang diambil dari populasi, sampel dalam penelitian sebaiknya dapat mempresentasikan populasi yang diteliti. Tujuan dilakukannya pengambilan sampel adalah menghemat waktu, biaya, dan tenaga dalam pelaksanaan penelitian. Pengambilan sampel atau *sampling* dilakukan saat populasi sama atau

mempunyai ciri-ciri yang sama. Jika populasi penelitian bersifat berbeda-beda atau heterogen atau tidak sama, maka sampel yang diambil kemungkinan tidak dapat merepresentasikan populasi. Berikut ini beberapa teknik dalam *sampling*:

1. Teknik probabilitas *sampling*

Teknik probabilitas *sampling* adalah Teknik pengambilan sampel dengan memberi kesempatan pada semua anggota populasi untuk menjadi sampel. Oleh sebab itu diharapkan sampel yang didapatkan akan mewakili populasi. Berikut ini beberapa cara Teknik probabilitas *sampling*:

a. *Sampling* rangsang sederhana

Cara ini paling sering digunakan pada proses pengambilan sampel yang sederhana yaitu secara random atau acak.

b. *Sampling* sistematis

Penarikan sampel secara sistematis dengan mengambil setiap kriteria atau berdasarkan nomor urut dari daftar populasi yang ada.

c. *Sampling* rangsang *proportional*

Basanya pengambilan sampel menggunakan *sampling* ini saat sebuah populasi terdiri dari sub populasi yang nantinya juga diambil sampel dari setiap populasi dapat dengan random ataupun sistematis.

d. *Sampling* rangsang bertingkat

Bila sub populasi bersifat bertingkat, maka pengambilan sampel dengan diambilnya pada setiap sub populasi, dengan cara acak ataupun sistematis

e. *Kluster sampling*

Digunakan saat dalam pelaksanaan penelitian tidak mengetahui karakteristik dikarenakan populasi terlalu menyebar di berbagai wilayah luas. Oleh karena itu peneliti sebatas dapat menentukan sampel wilayah, berupa sebuah kluster yang dapat dipilih secara bertahap.

2. Teknik *nonprobabilitas sampling*

Teknik *nonprobabilitas sampling* adalah teknik *sampling* ditentukan oleh peneliti atau dengan pertimbangan dari pakar. Berikut ini adalah beberapa teknik *sampling non probabilitas*:

a. *Purposive sampling*

Sampling secara *purposive* berdasarkan kriteria spesifik yang telah ditentukan peneliti.

b. *Snow-ball sampling*

Sampling dengan cara menentukan sampel kesatu. Lalu sampel kedua yang akan diambil ditentukan oleh informasi sampel kesatu, sampel ketiga dipilih berdasar pada sampel kedua, sehingga membuat bertambahnya jumlah sampel selanjutnya bola salju.

c. *Quota sampling*

Teknik *sampling* ini dengan *quota* yang telah ditentukan sebelumnya. *Sampling* ini digunakan saat sampel penelitian merupakan subyek yang mudah ditemui dan akan memudahkan pengumpulan data.

d. *Accidental sampling* atau *Convenience sampling*.

Biasa dikenal dengan pengambilan sampel secara kebetulan karena didalam penelitian dapat diperoleh sampel yang sebelumnya tidak direncanakan terlebih dahulu, namun saat pengumpulan data subjek menjadi tersedia.

2.10.1 Penentuan Ukuran Sampel

Terdapat macam-macam cara dalam menentukan ukuran sampel. Berikut ini merupakan cara dalam menentukan ukuran sampel berdasarkan beberapa ahli:

1. *Slovin* dan *Kranjie*

Menggunakan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (2-6)$$

n = angka sampel

N = angka populasi

e = persen sebagai kelonggaran karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang dapat ditolerir misalnya (0.05)

2. *Lamshow*

Rumus ini dapat digunakan jika sampel atau n tidak diketahui.

Menggunakan rumus:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P(1-P)}{d^2} \dots \dots \dots (2-7)$$

n = Minimal sampel yang diperlukan

Zα = Nilai standar penyimpangan

P = Proporsi subyek yang dari penelitian sebelumnya. Jika tidak ada maka digunakan 0,50

d = Limit dari *error*

3. Gay

Ukuran minimum sampel yang dapat digunakan pada penelitian, yaitu :

- a. Untuk deskriptif, minimal 10% dari populasi besar 20% populasi kecil
- b. Untuk deskriptif dan korelasi, minimal $n=30$
- c. Untuk *ex post facto*, minimal $n=15$ per kelompok
- d. Untuk eksperimental, minimal $n=15$ per kelompok

4. Harry King

Menghitung sampel dengan nomogram dan dengan populasi maksimal dua ribu dengan nilai alpha yang bervariasi bisa sampai dengan 15%.

2.11 Validitas

Validitas merupakan uji alat ukur sehingga dapat mengetahui apa yang harus diukur dan mendapatkan data sesuai dengan yang ingin diukur (Dempsey, 2002). Instrumen memiliki validitas yang baik apabila dapat mengukur apa yang diteliti (subyek) secara tepat. Sebuah instrumen harus benar-benar valid karena hal ini akan mempengaruhi kualitas dan tingkat kepercayaan data yang didapat. Berikut ini macam-macam validitas yaitu:

1. Validitas subjektif

Jenis validitas yang kriteria secara keseluruhan ditentukan oleh peneliti, yang didasarkan pada keilmuannya.

2. Validitas isi

Validitas yang merujuk pada sejauh mana sebuah alat ukur dapat menghasilkan isi yang diharapkan atau yang akan diukur.

3. Validitas kriteria

Validitas yang merujuk pada hubungan antar skor yang diperoleh dengan menggunakan alat ukur tertentu dengan variabel di luar (mandiri) namun dapat dipercaya mengukur langsung fenomena yang diselidiki.

4. Validitas konstruk

Validitas yang merujuk pada sejauh mana instrument dapat mengukur atau bagaimana hasil penelitian dapat diartikan sesuai konstruk yang telah dibuat.

2.12 Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat konsistensi hasil yang dapat dicapai sebuah alat ukur.

Walaupun dipakai berulang kali pada responden yang berbeda atau sama. Oleh sebab itu sebuah instrumen dapat dikatakan reliabel jika dapat mengukur hasil yang konsisten. Dalam

menentukan reliabilitas instrumen dapat digunakan beberapa cara yakni metode tes ulang, metode belah 2, metode paralel, dan metode kesamaan rasional.

1. Belah dua

Metode ini dilakukan dengan memilah satu alat ukur dan kemudian dibagi menjadi dua bagian sama banyak, bagian satu untuk ganjil dan bagian kedua untuk genap.

2. Metode tes ulang

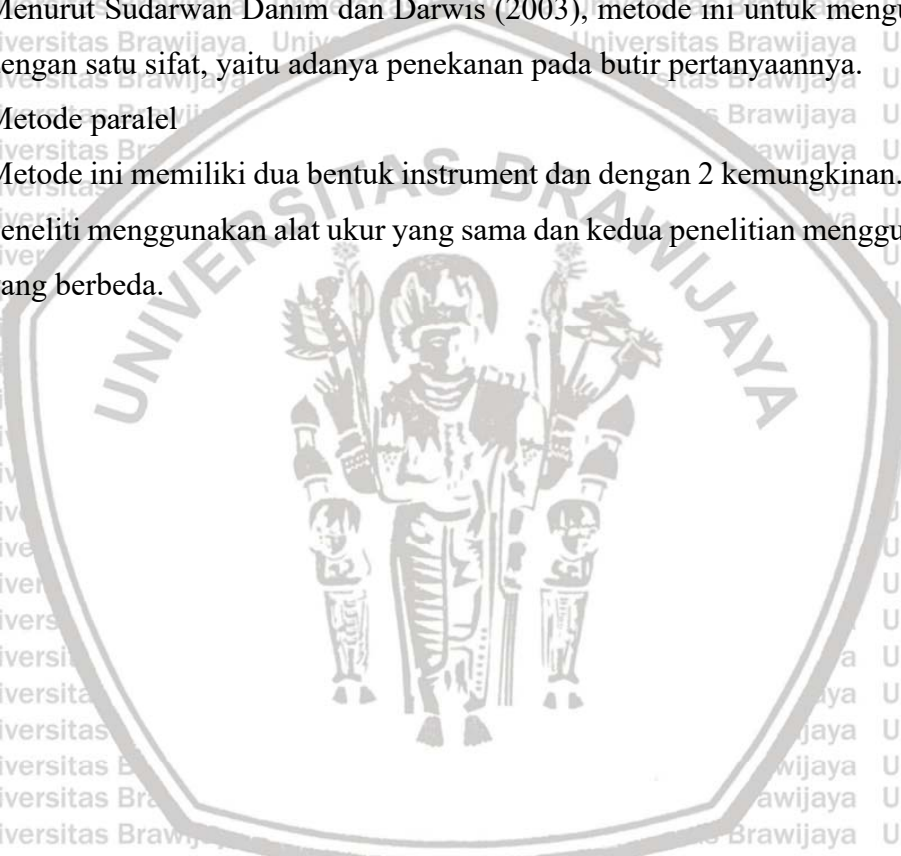
Metode ini mengukur alat ukur dengan waktu yang berbeda pada subyek yang sama akan menghasilkan hasil yang sama atau mendekati sama.

3. Metode kesamaan rasional

Menurut Sudarwan Danim dan Darwis (2003), metode ini untuk mengukur reliabilitas dengan satu sifat, yaitu adanya penekanan pada butir pertanyaannya.

4. Metode paralel

Metode ini memiliki dua bentuk instrument dan dengan 2 kemungkinan. Yaitu, pertama peneliti menggunakan alat ukur yang sama dan kedua penelitian menggunakan alat ukur yang berbeda.



BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian dari awal hingga terakhir. Metode penelitian bertujuan agar penelitian ini lebih terarah dan dapat mencapai tujuan penelitian. Di bawah ini merupakan penjelasan tahapan dalam penelitian.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif berdasarkan *user approach* yaitu pendekatan yang menyatakan bahwa jasa berkualitas tinggi adalah jasa yang memuaskan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner *online* dengan memberi pertanyaan-pertanyaan kepada responden sehingga dapat memperoleh informasi terkait hal yang ingin diteliti kepada sejumlah responden yang dianggap mewakili suatu populasi.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Berikut ini merupakan tempat dan waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitiannya:

Tempat: Kota Malang

Waktu Pelaksanaan: 20 Januari 2021 – 17 Maret 2021

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Berikut ini akan dijelaskan mengenai populasi dan sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

1. Populasi

Populasi yaitu sekumpulan objek yang memiliki karakteristik yang sama. Sugiyono (2011) populasi adalah sebuah wilayah yang didalamnya terdapat obyek yang mempunyai karakteristik berdasarkan apa yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian dapat ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini yaitu para pengguna aplikasi kesehatan.

2. Sampel

Sampel yaitu bagian dari populasi untuk dijadikan sebagai bahan yang diteliti dengan harapan sampel yang telah diambil dari populasi dapat menjadi representatif populasinya. Jumlah sampel diambil berdasarkan *Lemeshow*, karena populasi pengguna aplikasi kesehatan sangat banyak, tidak terhingga dan tidak diketahui secara pasti.

Rumus Lemeshow yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2} \dots \dots \dots (3-1)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Skor Z pada kepercayaan 95%

P = Maksimal estimasi 0.5

d = alpha 0,10 atau sampling error 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2} \\ n &= \frac{1,96^2 \times 0.5(1 - 0,5)}{0.10^2} \\ n &= \frac{3.8416 \times 0.25}{0.01} \\ n &= 96.04 = 100 \end{aligned}$$

Pada pengambilan sampel peneliti akan mengambil antara *range* 100-105 sampel pada setiap objek aplikasi. *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, dimana pada populasi semua tidak memiliki peluang yang sama untuk menjadi dipilih dan akan didasarkan pada pertimbangan peneliti (Simamora, 2004). Dengan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel melakukan pertimbangan tertentu (Sekaran & Bougie, 2016). Kriteria utama dalam pengambilan sampel adalah pengguna layanan aplikasi kesehatan yaitu Halodoc dan Alodokter dan telah menggunakan layanan aplikasi kesehatan minimal satu kali selama pandemi *COVID-19* dan mengalami permasalahan dalam penggunaan aplikasi kesehatan.

3.4 Data dan Sumber Data

1. Sumber data primer

Data primer merupakan data yang perlu didapatkan sendiri karena data tidak tersedia.

Data akan dicari tahu sendiri oleh peneliti dengan melibatkan responden yang sudah

dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Untuk memperoleh data tersebut, peneliti menggunakan kuesioner *online* sehingga dapat disebarluaskan secara luas. Sehingga didapatkan data primer melalui kuesioner online yang didapatkan melalui responden dengan kriteria tertentu.

2. Sumber data sekunder.

Data sekunder merupakan data yang telah tersedia pada berbagai *platform* yaitu dari studi literatur melalui jurnal penelitian terdahulu yang relevan, dari buku, maupun artikel. Sehingga peneliti dapat memperoleh data yang diperlukan dalam penelitiannya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu alat ukur yang dapat mengumpulkan data dengan memberikan beberapa pertanyaan sesuai dengan penelitian dan nantinya akan dijawab oleh responden. Kuesioner juga merupakan teknik pengumpulan data yang paling banyak digunakan karena dinilai efektif dan efisien namun dengan syarat yaitu mengetahui apa yang ingin diukur. Menurut Arikunto (2013), keuntungan menggunakan kuesioner adalah sebagai berikut:

- Tidak perlu adanya kehadiran peneliti.
- Dibagikan dalam waktu yang bersamaan antar responden.
- Dijawab kapanpun dan dimanapun berdasarkan waktu senggang serta kecepatan responden.
- Anonim sehingga dapat mengisi kuesioner secara bebas, jujur tanpa malu-malu untuk menjawab.
- Terstandart sehingga antar responden dapat menerima pertanyaan yang benar-benar sama dengan responden lainnya.

Penelitian kepuasan pengguna menggunakan *skala likert*. *Skala likert* dapat digunakan dalam mengukur sikap, pendapat, persepsi dimana pada penelitian peneliti ingin responden mengisi berdasarkan persepsi mereka (Sugiyono, 2010). Berikut ini *skala likert* dengan empat kategori:

Tabel 3.1
Skala *Likert* Empat Kategori

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja	Skor
Sangat Penting	Sangat Setuju	Skor 4
Penting	Setuju	Skor 3
Tidak Penting	Tidak Setuju	Skor 2
Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Setuju	Skor 1

Skala *Likert* dalam penelitian ini menggunakan empat skala dengan tidak menggunakan jawaban netral sehingga peneliti dapat menghilangkan kecenderungan responden menjawab netral. Sehingga dengan menggunakan skala likert 4 skala peneliti dapat melihat kepastian responden kearah kiri atau kanan yaitu setuju atau tidak setuju. Terdapat beberapa kelebihan maupun kekurangan dalam menggunakan kuesioner 4 skala. Setelah melakukan pertimbangan, maka peneliti menggunakan skala 4 skala yang juga cukup dan sesuai dengan kebutuhan dari penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* dengan menggunakan *google form* dikarenakan penelitian ini dapat terpenuhi dengan melakukan penyebaran kuesioner *online* serta peneliti memahami kondisi pandemi saat ini yang menerapkan *social distancing*.

2. Dokumentasi

Dokumentasi menggali data yang dapat diperoleh dari berbagai media yang tersedia. Didapatkan tidak secara langsung. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data berdasarkan. Dari jurnal maupun skripsi dari penelitian sebelumnya. Dan memperoleh sumber berita yang terpercaya untuk membantu dalam proses penelitian.

3.6 Atribut yang Diteliti

Atribut yang digunakan pada penelitian yaitu menggunakan *instrument Webqual 4.0* dengan beberapa modifikasi dari beberapa studi literatur yang didapatkan dari internet dan dianggap relevan dan tidak membingungkan responden dalam melakukan penilaian kualitas pada aplikasi kesehatan

Tabel 3.2

Atribut *Webqual 4.0* yang diteliti

Instrument	No	<i>Webqual 4.0 Question (Atribut)</i>	Sumber
Usability	1	Kemudahan mempelajari pengoperasian Aplikasi	Ventakesh and Davis 2000, Xcertia U2 2019
	2	Penggunaan layanan Aplikasi jelas dan mudah untuk dipahami	Ventakesh and Davis 2000, Xcertia U2 2019
	3	Kemudahan dalam bernavigasi pada Aplikasi	Spool 1999, Xcertia U3 2019
	4	Kemudahan dalam penggunaan Aplikasi	Nielsen 2000, Xcertia U2 2019
	5	Tampilan Aplikasi mudah dipahami dan dioperasikan	Pit et al. 1997, Xcertia U2 2019
	6	Desain Aplikasi sudah sesuai dengan tipe aplikasi kesehatan	Zeithaml et al 1990
	7	Aplikasi kesehatan merupakan aplikasi yang dapat diandalkan	Zeithaml et al 1993, Xcertia U2 2019
	8	Menggunakan Aplikasi kesehatan memberikan pengalaman positif.	White and Manning 1998
Informasi	9	Informasi yang diberikan Aplikasi kesehatan akurat.	Wand and Wang 1996, Xcertia C3 2019
	10	Informasi yang diberikan Aplikasi kesehatan dapat dipercaya.	Wand and Wang 1996, Xcertia C1 2019
	11	Informasi yang diberikan Aplikasi kesehatan terkini	Wand and Wang 1996, Xcertia C2 2019
	12	Informasi yang diberikan Aplikasi kesehatan relevan dengan yang dibutuhkan	Wand and Wang 1996, Xcertia C1 2019
	13	Informasi yang diberikan Aplikasi Kesehatan mudah untuk dipahami	Wand and Wang 1996, Xcertia C2 2019
	14	Aplikasi kesehatan memberikan informasi yang lengkap dan detail	Wand and Wang 1996, Xcertia C1 2019
	15	Penyampaian informasi pada Aplikasi kesehatan disajikan dengan format yang sesuai	DeLone and McLean 1992, Xcertia C1 2019
Interaksi	16	Aplikasi kesehatan memiliki reputasi yang baik	Nielsen 1999
	17	Keamanan dalam melakukan transaksi pada Aplikasi kesehatan	Zeithaml et al 1993, Xcertia S1 2019
	18	Keamanan dalam memberikan data pribadi pada Aplikasi kesehatan	Zeithaml et al 1993, Xcertia P1 2019
	19	Aplikasi kesehatan memberikan ruang personalisasi bagi pengguna	Zeithaml et al 1993
	20	Kemudahan untuk berinteraksi	Nielsen 2000, Xcertia 2019
	21	Pelaksanaan layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	Zeithaml et al 1993

Sumber: Barnes and Vidgen (2003)

3.7 Teknik Pengolahan Data

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Webqual 4.0* sebagai standar dalam kualitas Aplikasi yang memiliki 21 Atribut dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisisnya. Pertama dilakukan pengolahan data berdasarkan karakteristik responden, seperti jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan pertanyaan seputar permasalahan dan berapa kali menggunakan aplikasi kesehatan.

3.7.1 Uji Validitas

Ghozali (2018) menjelaskan uji validitas adalah alat untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik korelasi yang digunakan yaitu *pearson product moment correlation* yang diolah dengan software SPSS 25 for Mac.

3.7.2 Uji Realibilitas

Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item atau pernyataan dalam penelitian ini akan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha* yang dibantu dengan menggunakan software SPSS 25 for Mac.

3.8 Analisis Gap

Perhitungan gap diawali dengan perhitungan mean atau rata-rata jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n} \dots \dots \dots (3-2)$$

Keterangan:

Y_i = Rata – rata jawaban responden

$\sum y_i$ = Jumlah bobot jawaban pertanyaan

n = Jumlah responden

Kemudian *mean performance* dikurangi dengan *mean importance* menggunakan rumus dibawah ini:

$$G = p - i \dots \dots \dots (3-3)$$

Keterangan:

G = Tingkat Kesenjangan

p = *mean performance*

i = *mean importance*

3.9 Analisis Kesesuaian

Hasil dari analisis ini akan menunjukkan apakah *performance* aplikasi sudah sesuai dengan *importance* dari pengguna. Analisis kesesuaian dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tk = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (3-4)$$

Keterangan:

Tk = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor *importance*

Yi = Skor *performance*

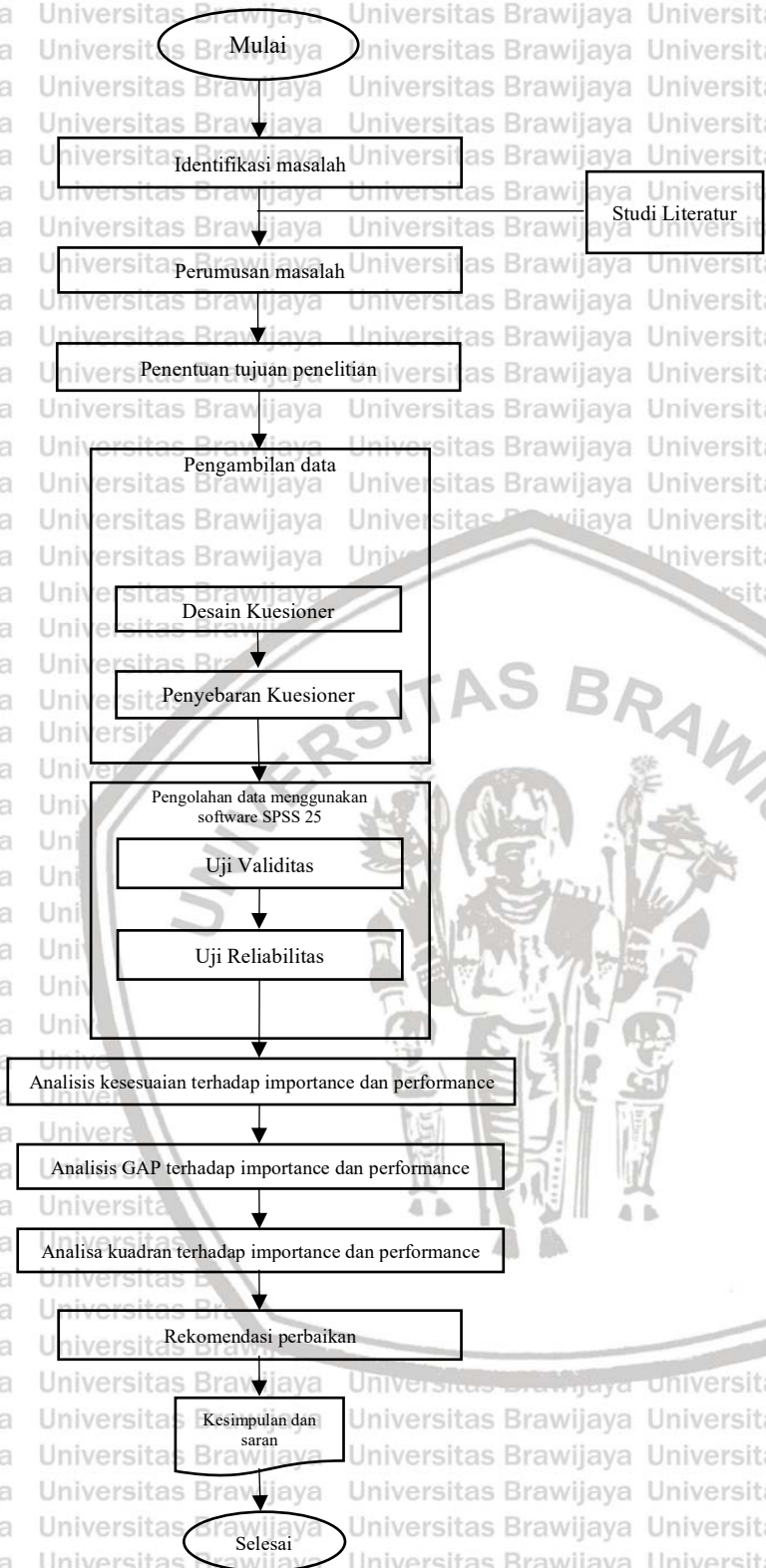
3.10 Analisis Atribut

Pengolaha data layanan ini adalah menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi kesehatan. Pembuatan diagram IPA atau kartesius dapat menggunakan software SPSS 25. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan Aplikasi kesehatan berdasarkan empat kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan Kuadran IV, dengan melihat tingkat *importance* dan *performance* dari atribut pernyataan kualitas pelayanan jasa. Berikut ini merupakan langkah dalam membuat diagram *Importance Performance Analysis* dengan SPSS 25:

1. Menyiapkan data pada *Data View* berupa *mean* yang akan dianalisis
2. Kemudian pada menu SPSS 25 pilih *Graphs*, lalu *Legacy Dialogs*, dan pilih *Scatter/Dot*.
3. Pilih *Simple Scatter*, kemudian klik *Define*.
4. Lalu masukkan nilai *performance* sumbu X menggambarkan *performance* dan masukan *importance* pada sumbu Y, dan masukkan nilai dan klik OK
5. Kemudian akan terlihat grafik yang masih polos belum ada garis pemisah dan keterangan.
6. Untuk memberi keterangan dan penjelasan lainnya, klik dua kali pada grafik polos agar dapat masuk ke Chart Editor, lalu klik memberi garis sumbu x dan y

3.11 Diagram Alir Penelitian

Tahapan penelitian akan dituangkan dalam diagram alir penelitian yang akan menggambarkan proses penelitian dan sekaligus dapat menggambarkan tahap penelitian secara keseluruhan sehingga penelitian lebih terarah.



Gambar 3.1 Diagram Penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

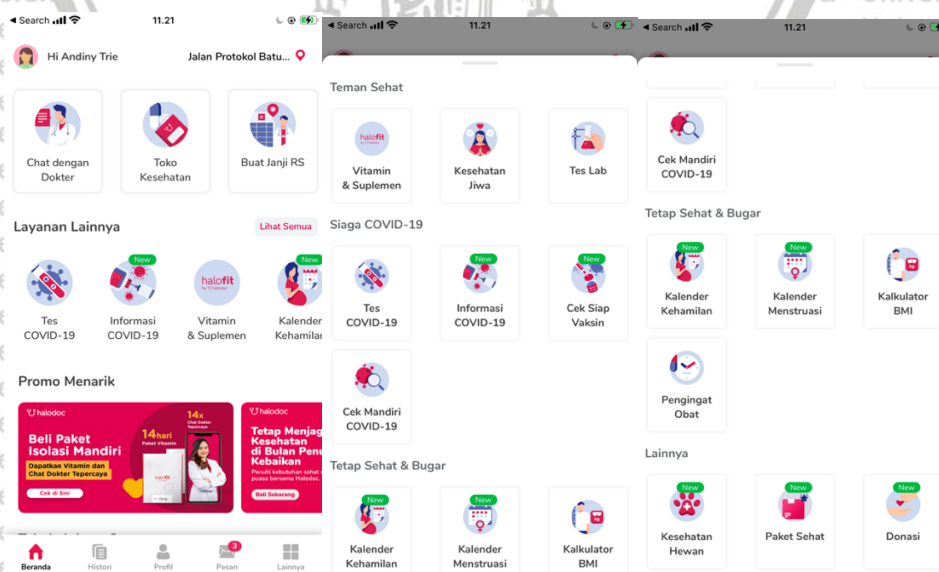
Pada bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum aplikasi kesehatan dan analisis yang dilakukan setelah mendapatkan data penelitian. Analisis data didasarkan pada pengumpulan data kuesioner dari Pengguna Aplikasi kesehatan. Pengolahan data beserta pembahasan digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

4.1 Gambaran Umum

Dari beberapa aplikasi kesehatan yang terdapat di Indonesia, dipilihlah Halodoc dan Alodokter untuk diteliti. Hal ini dikarenakan masyarakat Indonesia menyukai layanan kesehatan Halodoc dan Alodokter yang diakses melalui *smartphone* daripada harus membuka laptop (Hootsuit We are Social, 2020). Dan Halodoc dan Alodokter juga menjadi *top of mind* aplikasi kesehatan (DSResearch, 2019). Serta pengguna aplikasi Halodoc dan Alodokter meningkat drastis selama Pandemi *COVID-19* (Felicia, 2020; Abi, 2020). Berikut ini merupakan gambaran umum dari kedua aplikasi.

4.1.1 Halodoc

Aplikasi Halodoc mulai dikenalkan pada tahun 2016. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan kecuali penyakit kronis dan darurat yang harus ditangani secara langsung dan tidak bisa melalui aplikasi. Berikut ini merupakan tampilan dari aplikasi Halodoc.

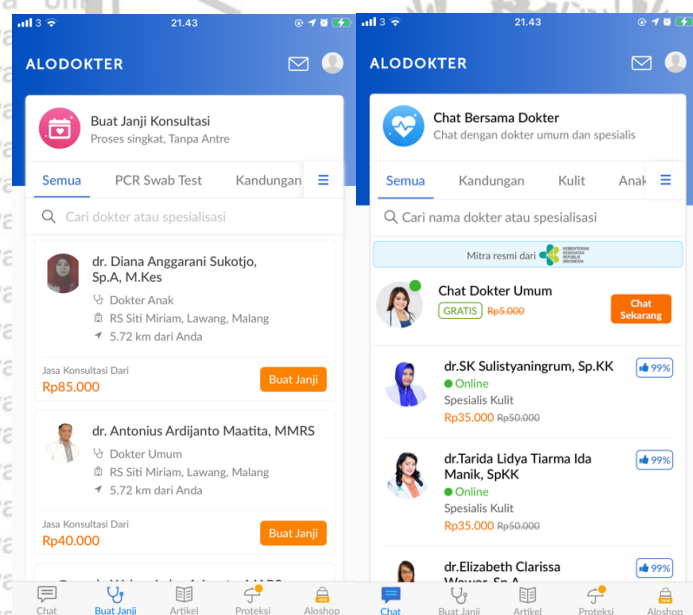


Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi Halodoc

Saat ini aplikasi Halodoc dapat digunakan oleh *Android* atau *IOS Users*. Menu-menu utama pada Aplikasi mobile Halodoc ada beranda, histori, profil, pesan dan lainnya. Sedangkan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh Aplikasi Halodoc untuk memberi pelayanan terbaik kepada pengguna adalah *Chat* dengan dokter, Toko kesehatan, buat janji RS, Halofit, Kesehatan jiwa, tes lab, tes *COVID-19*, Informasi *COVID-19*, Cek Siap Vaksin, Cek Mandiri *COVID-19*, Kalendar kehamilan, Kalendar menstruasi, Kalkulator BMI, Pengingat Obat, Kesehatan Hewan, Paket Sehat dan Donasi. Aplikasi Halodoc memiliki menu layanan yang cukup banyak jika dibandingkan dengan aplikasi kesehatan lainnya.

4.1.2 Alodokter

Aplikasi Alodokter berdiri pada tahun 2014 aplikasi ini menyediakan beberapa fitur utama yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat di Indonesia untuk menyelesaikan masalah kesehatan yaitu: *chat* bersama dokter, buat janji konsultasi dengan dokter, mencari rumah sakit pilihan, artikel kesehatan, dan membeli kebutuhan kesehatan. fitur Alodokter tersedia dalam *mobile app* yang mudah diakses melalui seluler *Android* atau *IOS Users*. Berikut ini merupakan tampilan aplikasi Alodokter:



Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi Alodokter

4.2 Pengumpulan Data

Data primer diperoleh dari responden yang telah mengisi kuesioner *online* yang disebar. Kuesioner disebar melalui semua media sosial yang dipunya whatsapp, line, twitter, tiktok, dan lain-lain sehingga dapat mengumpulkan responden sebanyak 279 data responden yang diantaranya 136 Halodoc dan 143 Alodokter, dimana data tersebut akan

diseleksi oleh peneliti berdasarkan pertimbangan serta pengujian bahwa data reliabel dan valid. Pertanyaan pada kuesioner didasarkan pada indikator variabel *Webqual 4.0* oleh *Barners dan Vidgen* serta mendapatkan referensi dari penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini hal yang diteliti adalah kualitas aplikasi kesehatan Halodoc dan Alodokter pada dimensi *usability*, informasi dan interaksi.

4.2.1 Karakteristik Responden

Berikut ini merupakan hasil rekapitulasi berdasarkan karakteristik responden yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, wilayah, seberapa sering membuka aplikasi, dan masalah yang pernah dialami saat menggunakan aplikasi kesehatan

a. Jenis Kelamin

Karakteristik jenis kelamin dibedakan antara laki-laki dan perempuan, Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah:

Tabel 4.1

Karakteristik Jenis Kelamin Aplikasi Halodoc

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	42	31%
2	Perempuan	94	69%
Total		136	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

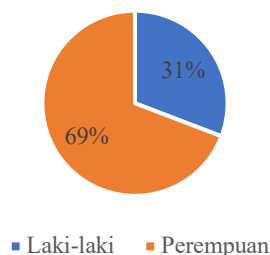
Tabel 4.2

Karakteristik Jenis Kelamin Aplikasi Alodokter

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	59	41%
2	Perempuan	84	59%
Total		143	100%

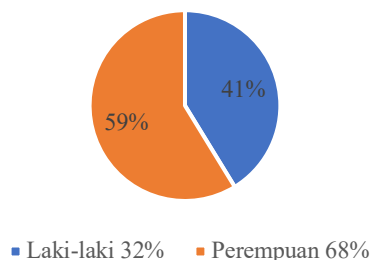
Berdasarkan tabel 4.1 dan 4.2 diatas, jumlah responden berjenis kelamin laki-laki pada aplikasi Halodoc berjumlah 42 atau 31% dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 94 orang atau 69%. dan Pada aplikasi Alodokter Jumlah responden laki laki 59 atau 41% dan perempuan 84 atau 59% kedua aplikasi sama-sama memiliki responden perempuan yang lebih besar. Berikut ini merupakan gambar *diagram pie* berdasarkan jenis kelamin:

Jenis Kelamin Halodoc



Gambar 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin Aplikasi Halodoc

Jenis Kelamin Alodokter



Gambar 4.4 Karakteristik Jenis Kelamin Aplikasi Alodokter

b. Usia

Untuk mempermudah proses analisis, rentang usia pada kuesioner dibagi menjadi 4 yaitu >20, 21-30, 31-40, dan >40 Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan kelompok usia adalah:

Tabel 4.3
Karakteristik Usia Aplikasi Halodoc

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	>20	8	6%
2	21-30	116	85 %
3	31-40	10	8%
4	>40	2	1%
Total		136	100%

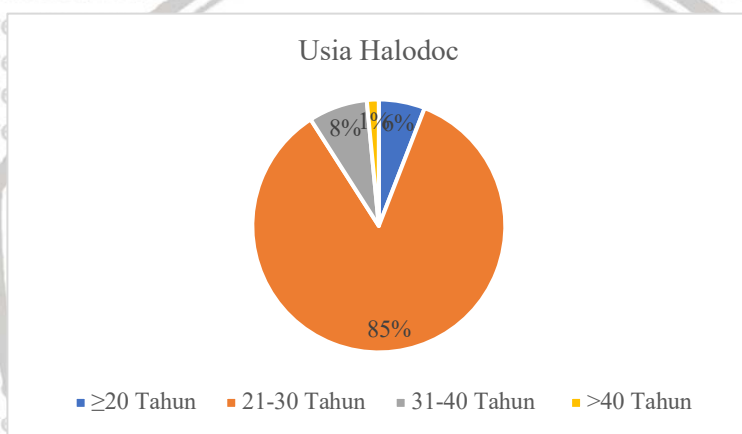
Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

Tabel 4.4
Karakteristik Usia Aplikasi Alodokter

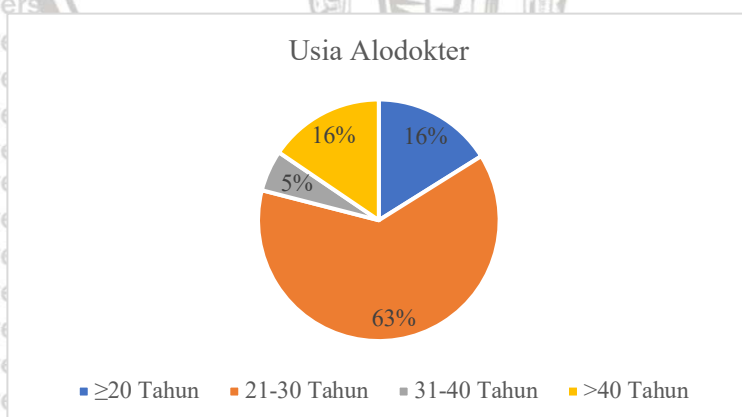
No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	>20	23	16%
2	21-30	90	63%
3	31-40	8	5%
4	>40	22	16%
Total		143	100%

Berdasarkan tabel 4.3 dan 4.4, jumlah responden Halodoc yang memiliki rentang usia ≥ 20 tahun berjumlah 8 responden atau 5%, rentang usia 21 sampai 30 tahun berjumlah

116 atau 85%, rentang usia 31 sampai 40 tahun berjumlah 10 atau 8%, dan usia lebih dari 40 tahun berjumlah 2 atau 1%. Kemudian jumlah responden Alokter yang memiliki rentang usia ≥ 20 tahun berjumlah 23 atau 16%, rentang usia 21 sampai 30 tahun berjumlah 90 atau 63%, rentang usia 31 sampai 40 tahun berjumlah 8 atau 5%, dan usia lebih dari 40 tahun berjumlah 22 atau 16%. Jumlah karakteristik usia responden kedua aplikasi tersebut menunjukkan usia yang paling banyak adalah pada rentang usia 21 sampai 30 tahun yaitu usia remaja menuju dewasa dan dewasa, dapat dikatakan pengguna aplikasi Halodoc rata-rata usia produktif dimana mereka cenderung lebih suka memanfaatkan teknologi dan mengikuti tren zaman dengan penggunaan teknologi dibidang kesehatan salah satunya dibidang kesehatan. Berikut ini merupakan gambar diagram pie berdasarkan usia:



Gambar 4.5 Karakteristik Usia Aplikasi Halodoc



Gambar 4.6 Karakteristik Usia Aplikasi Alodokter

c. Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dibagi menjadi 5 bagian profesi yaitu:

Pelajar/Mahasiswa, PNS, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Ibu rumah tangga dan lainnya.

Hasil analisis terhadap karakteristik responden berdasarkan pekerjaan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5
Karakteristik Pekerjaan Aplikasi Halodoc

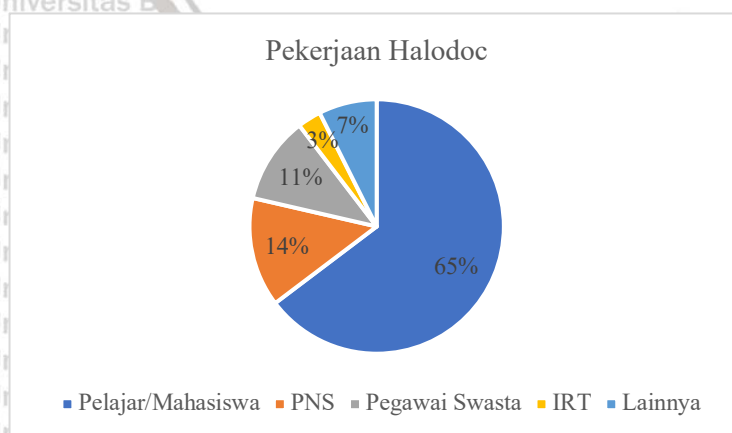
No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	88	65%
2	PNS	19	14%
3	Pegawai Swasta	15	11%
5	Ibu rumah tangga	4	3%
6.	Lainnya	10	7%
Jumlah		136	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

Tabel 4.6
Karakteristik Pekerjaan Aplikasi Aلودokter

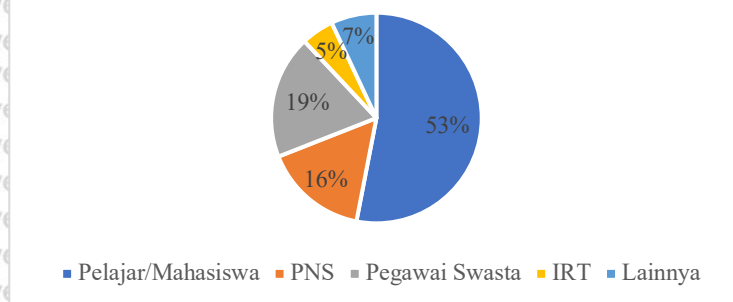
No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	76	53%
2	PNS	23	16%
3	Pegawai Swasta	27	19%
5	Ibu rumah tangga	7	5%
6.	Lainnya	10	7%
Jumlah		143	100%

Berdasarkan tabel 4.5 dan 4.6, karakteristik pekerjaan pada aplikasi Halodoc yang memiliki pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 88 orang atau 65%, PNS berjumlah 19 orang atau 14% , Pegawai Swasta berjumlah 15 orang atau 11%, Ibu rumah tangga berjumlah 4 responden atau 3% dan lainnya yaitu 10 orang atau 7.5%. Jumlah karakteristik berdasarkan pekerjaan yang paling besar pada kedua aplikasi adalah pelajar/mahasiswa yaitu biasanya pelajar/mahasiswa di Indonesia suka memanfaatkan teknologi untuk mendukung kehidupannya dan mengikuti tren. Berikut ini merupakan gambar *diagram pie* berdasarkan pekerjaan:



Gambar 4.7 Karakteristik Pekerjaan Aplikasi Halodoc

Pekerjaan Alodokter



Gambar 4.8 Karakteristik Pekerjaan Aplikasi Alodokter

d. Berdasarkan Wilayah

Karakteristik responden berdasarkan wilayah akan dibagi dalam beberapa provinsi di Indonesia. Hasil analisis terhadap Wilayah pengguna aplikasi selama Pandemi COVID-19 adalah.

Tabel 4.7

Karakteristik Wilayah Aplikasi Halodoc

No.	Jumlah	Frekuensi	Presentase
1.	Jawa Barat dan DKI Jakarta	39	29%
2.	Jawa Tengah dan DI Yogyakarta	4	3%
3.	Jawa Timur	78	57%
4.	Kalimantan	5	4%
5.	Sumatera	2	1%
6.	Lainnya	4	3%
Jumlah		136	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

Tabel 4.8

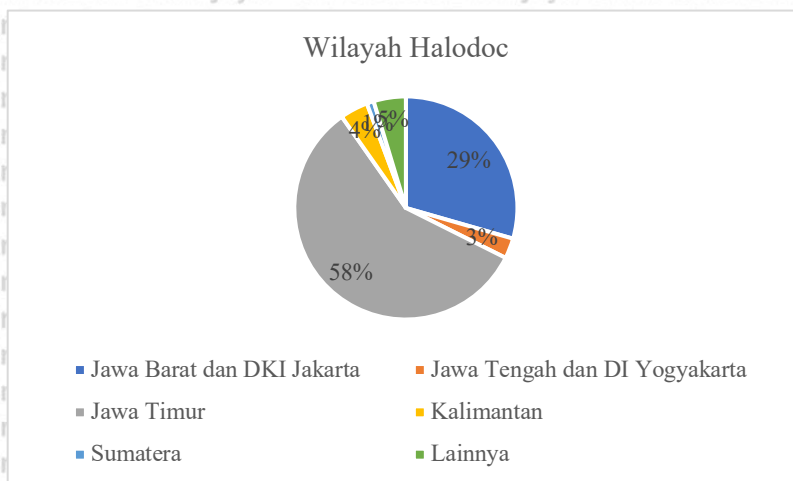
Karakteristik Wilayah Aplikasi Alodokter

No.	Jumlah	Frekuensi	Presentase
1.	Jawa Barat dan DKI Jakarta	25	17%
2.	Jawa Tengah dan DI Yogyakarta	4	3%
3.	Jawa Timur	74	52%
4.	Kalimantan	32	22%
5.	Sumatera	4	3%
6.	Lainnya	4	3%
Jumlah		143	100%

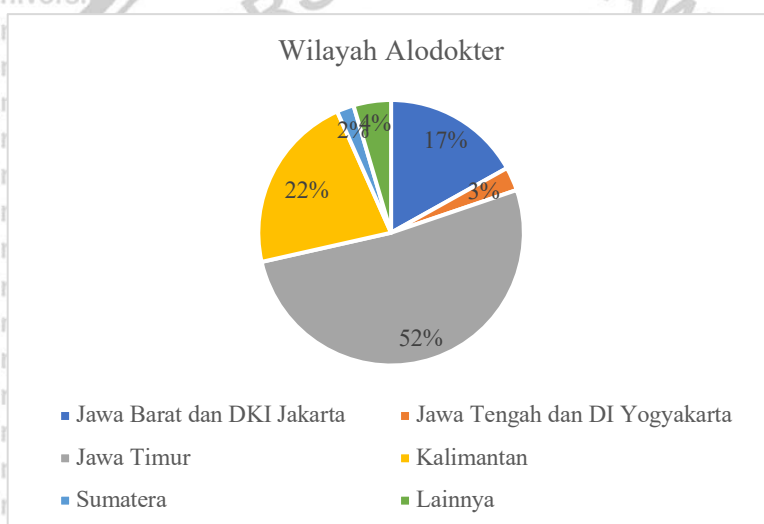
Berdasarkan tabel 4.7 dan 4.8, aplikasi Halodoc yang berada pada Jawa Barat dan DKI Jakarta berjumlah 39 orang atau 29%, Jawa Tengah dan DI Yogyakarta 4 orang atau 3%, Jawa Timur berjumlah 78 orang atau 57%, Kalimantan berjumlah 5 orang atau 4%, Sumatera berjumlah 2 orang atau 1%, dan lainnya yang berjumlah 4 orang atau 3%.

Kemudian untuk aplikasi Alodokter yang berada pada Jawa Barat dan DKI Jakarta berjumlah 25 orang atau 17%, Jawa Tengah dan DI Yogyakarta 4 orang atau 3%, Jawa Timur 74 orang atau 52%, Kalimantan 32 orang atau 22%, Sumatera 4 orang atau 3%, dan lainnya yang berjumlah 4 orang atau 3%. Dari kedua aplikasi tersebut diketahui

wilayah responden pengguna sebagian besar tersebar di Pulau Jawa terutama Jawa Timur hal ini dapat terjadi mungkin karena persebaran kuesioner lebih banyak tersebar di Jawa Timur. Berikut ini merupakan gambar *diagram pie* berdasarkan wilayah:



Gambar 4.9 Karakteristik Wilayah Aplikasi Halodoc



Gambar 4.10 Karakteristik Wilayah Aplikasi Alodokter

- e. Berdasarkan seberapa sering menggunakan aplikasi Halodoc selama Pandemi *COVID-19*.

Karakteristik responden seberapa sering menggunakan aplikasi Halodoc selama Pandemi *COVID-19* dibagi menjadi 4 bagian yaitu: 1 kali, 2 kali, 3 kali, dan >3 kali.

Hasil analisis terhadap seberapa sering menggunakan aplikasi selama pandemic *COVID-19* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9

Karakteristik Seberapa Sering Menggunakan Halodoc

No.	Jumlah	Frekuensi	Presentase
1	1 kali	59	43%
2	2 kali	37	27%
3	3 kali	21	16%
4	>3 kali	19	14%
Jumlah		280	100%

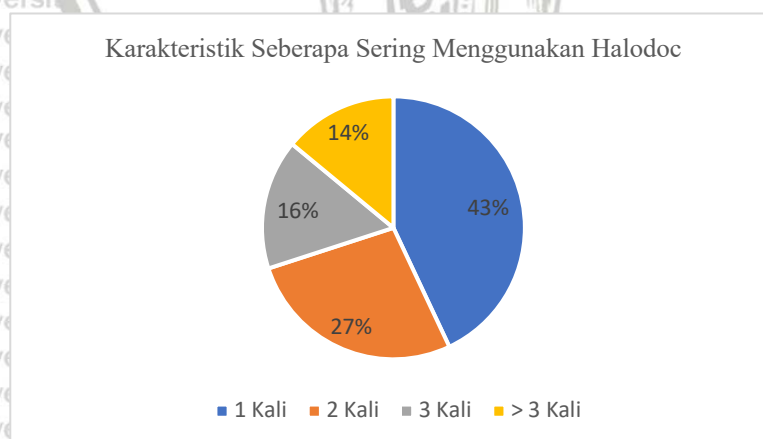
Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

Tabel 4.10

Karakteristik Seberapa Sering Menggunakan Alodokter

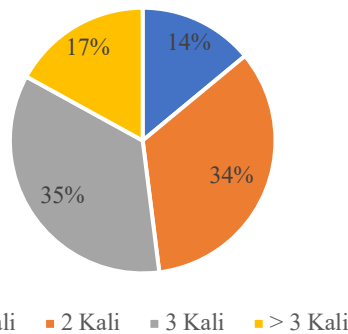
No.	Jumlah	Frekuensi	Presentase
1	1 kali	20	14%
2	2 kali	49	34%
3	3 kali	50	35%
4	>3 kali	24	17%
Jumlah		280	100%

Berdasarkan tabel 4.9 dan 4.10, Responden Halodoc yang menggunakan 1 kali berjumlah 59 orang atau 43%, menggunakan 2 kali berjumlah 37 orang atau 27%, menggunakan 3 kali berjumlah 21 orang atau 16%, dan menggunakan lebih dari 3 kali berjumlah 19 orang atau 14%. Kemudian untuk Aplikasi Alodokter yang menggunakan 1 kali berjumlah 20 orang atau 14%, menggunakan 2 kali berjumlah 49 orang atau 34%, menggunakan 3 kali berjumlah 50 orang atau 35%, dan menggunakan lebih dari 3 kali berjumlah 24 orang atau 17%. Karakteristik berdasarkan seberapa sering menggunakan aplikasi Halodoc tertinggi adalah sebanyak 1 kali dan aplikasi Alodokter sebesar adalah 3 kali. Berikut ini merupakan gambar *diagram pie* berdasarkan seberapa sering responden menggunakan aplikasi selama pandemic *COVID-19*:



Gambar 4.11 Karakteristik Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Aplikasi Halodoc

Karakteristik Seberapa Sering Menggunakan Alodokter



Gambar 4.12 Karakteristik Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Aplikasi Alodokter

- f. Berdasarkan masalah yang pernah dialami selama menggunakan Aplikasi Karakteristik responden berdasarkan masalah yang pernah dialami selama menggunakan Aplikasi dibagi menjadi 5 bagian yaitu Aplikasi error atau tidak bisa digunakan, Terjadi kesalahan atau kesulitan dalam melakukan konsultasi dokter, Terjadi kesalahan pada saat pembayaran, Tidak ada, dan lainnya. Pada karakteristik ini responden dapat memilih lebih dari 1 jawaban. Hasil analisis terhadap masalah yang pernah dialami saat menggunakan aplikasi adalah:

Tabel 4.11

Karakteristik Berdasarkan masalah yang pernah dialami Aplikasi Halodoc

No	Masalah	Frekuensi	Presentase
1	Aplikasi error atau tidak bisa digunakan	38	25%
2	Terjadi kesalahan atau kesulitan dalam melakukan konsultasi dokter	36	24%
3	Terjadi kesalahan pada saat pembayaran	24	16%
4	Tidak ada	26	17%
5	Lainnya	28	18%
Jumlah		152	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

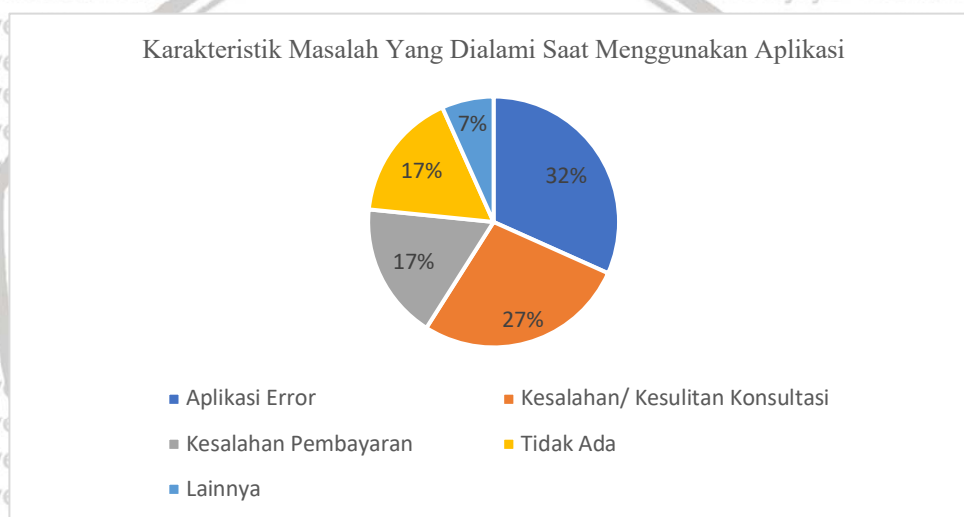
Tabel 4.12

Karakteristik Berdasarkan masalah yang pernah dialami Aplikasi Alodokter

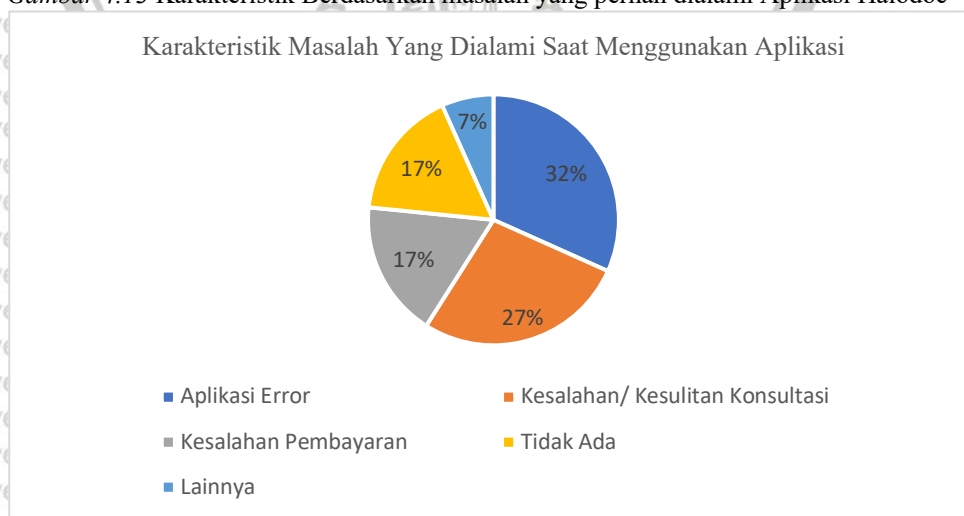
No	Masalah	Frekuensi	Presentase
1	Aplikasi error atau tidak bisa digunakan	56	35%
2	Terjadi kesalahan atau kesulitan dalam melakukan konsultasi dokter	46	29%
3	Terjadi kesalahan pada saat pembayaran	29	18%
4	Tidak ada	26	16%
5	Lainnya	3	2%
Jumlah		160	100%

Berdasarkan tabel 4.11 dan 4.12, masalah yang pernah dialami responden dalam menggunakan aplikasi Halodoc dan Alodokter selama Pandemi COVID-19. Pada

aplikasi Halodoc aplikasi error atau tidak bisa digunakan berjumlah 38 atau 25%, terjadi kesalahan atau kesulitan dalam melakukan konsultasi dokter berjumlah 36 atau 24%, terjadi kesalahan pada saat pembayaran berjumlah 24 atau 16%, tidak ada masalah berjumlah 26 atau 17% dan lainnya yaitu berjumlah 28 orang atau 18%. Sedangkan aplikasi Alodokter aplikasi error atau tidak bisa digunakan berjumlah 56 atau 35%, terjadi kesalahan atau kesulitan dalam melakukan konsultasi dokter berjumlah 46 atau 29%, terjadi kesalahan pada saat pembayaran berjumlah 29 atau 18%, tidak ada masalah berjumlah 26 atau 16% dan lainnya yaitu berjumlah 3 orang atau 2%. Masalah dalam jumlah terbesar pada kedua aplikasi adalah terjadi aplikasi *error*. Berikut ini karakteristik responden berdasarkan masalah yang dialami dalam selama pandemi *COVID-19* yang digambarkan pada *diagram pie* di bawah ini:



Gambar 4.13 Karakteristik Berdasarkan masalah yang pernah dialami Aplikasi Halodoc



Gambar 4.14 Karakteristik Berdasarkan masalah yang pernah dialami Aplikasi Alodokter

4.2.2 Penyeleksian Data

Data kuesioner *online* terkumpul sebesar 280 yang dimana data tersebut terbagi dalam 136 responden Halodoc dan 143 responden Alodokter. Data yang terkumpul diseleksi untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel. Penyeleksian data pertama yaitu penyeleksian kriteria yang tidak sesuai dengan penelitian dan kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas dan terpilih 202 responden yaitu halodoc sebesar 100 responden dan alodokter sebanyak 102 responden.

4.3 Uji Validitas

Uji validitas mengukur valid tidaknya suatu alat ukur yaitu yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner.

Tabel 4.13
Uji Validitas

Dimensi	Atribut	Performance		Importance		r tabel	Keterangan
		Halodoc	Alodokter	Halodoc	Alodokter		
Usability	1	0.238	0.681	0.698	0.443	0.195	Valid
	2	0.830	0.662	0.757	0.603	0.195	Valid
	3	0.778	0.613	0.727	0.726	0.195	Valid
	4	0.580	0.694	0.588	0.639	0.195	Valid
	5	0.776	0.706	0.674	0.602	0.195	Valid
	6	0.714	0.558	0.611	0.471	0.195	Valid
	7	0.576	0.633	0.467	0.594	0.195	Valid
	8	0.739	0.686	0.504	0.550	0.195	Valid
Informasi	9	0.736	0.625	0.900	0.624	0.195	Valid
	10	0.851	0.676	0.876	0.705	0.195	Valid
	11	0.841	0.696	0.880	0.730	0.195	Valid
	12	0.804	0.606	0.832	0.654	0.195	Valid
	13	0.842	0.693	0.839	0.596	0.195	Valid
	14	0.793	0.597	0.611	0.662	0.195	Valid
	15	0.826	0.646	0.698	0.619	0.195	Valid
Interaksi	16	0.709	0.551	0.658	0.529	0.195	Valid
	17	0.851	0.761	0.808	0.711	0.195	Valid
	18	0.863	0.707	0.839	0.768	0.195	Valid
	19	0.810	0.615	0.773	0.645	0.195	Valid
	20	0.442	0.635	0.738	0.659	0.195	Valid
	21	0.829	0.671	0.846	0.722	0.195	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 25

Hasil uji validitas pada *tingkat performance* dan *importance* yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 25 pada ketiga dimensi yaitu *usability*, informasi, dan interaksi dengan tingkat signifikansi 5% didapatkan nilai r tabel sebesar 0.195. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila setiap butir atribut mempunyai nilai r yang dihitung lebih besar dari pada r di tabel. Pada tabel 4.13 bisa dikatakan bahwa kuesioner tiap-tiap atribut mempunyai nilai r

yang dihitung adalah lebih besar dari pada r di tabel yaitu tiap-tiap atribut pada dimensi mampu untuk mengukur apa yang ingin diukur pada kuesioner (Ghozali 2018).

4.4 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas dan hasil yang didapatkan adalah valid, Kemudian dapat melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah seberapa jauh hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama dapat memperoleh data yang sama. Berikut ini merupakan tabel nilai Uji Reliabel menggunakan *Cronbach Alpha* berdasarkan tiap-tiap variabel:

Tabel 4.14

Uji Reliabilitas

Dimensi	Item	Performance		Importance	
		Halodoc	Alodokter	Halodoc	Alodokter
Usability	1	0.762	0.741	0.725	0.720
	2	0.738	0.742	0.778	0.602
	3	0.743	0.846	0.750	0.773
	4	0.820	0.722	0.641	0.611
	5	0.753	0.712	0.731	0.617
	6	0.744	0.796	0.864	0.780
	7	0.790	0.753	0.685	0.728
	8	0.746	0.686	0.689	0.621
Informasi	9	0.729	0.789	0.826	0.649
	10	0.870	0.761	0.792	0.613
	11	0.729	0.748	0.728	0.685
	12	0.752	0.611	0.716	0.673
	13	0.837	0.804	0.719	0.623
	14	0.824	0.767	0.628	0.625
	15	0.839	0.767	0.675	0.746
Interaksi	16	0.851	0.845	0.700	0.682
	17	0.894	0.709	0.752	0.641
	18	0.845	0.802	0.826	0.712
	19	0.768	0.797	0.786	0.611
	20	0.755	0.891	0.832	0.632
	21	0.762	0.776	0.868	0.880

Sumber: Data Olahan SPSS 25

Hasil uji reliabilitas pada tingkat *Importance* dan *performance* pada kedua aplikasi yang dilakukan menggunakan SPSS 25 dengan pengujian *Cronbach Alpha* yang tiap atributnya berada padadi mensi *usability*, Informasi, dan Interaksi. Dapat dianggap reliabel adalah menurut Streiner (2003) nilai *alpha* maksimum adalah 0.9, dan kuesioner dianggap reliabel saat nilai *alpha* 0.61 sampai 0.80. (Thorndike, 1989; Magusson, 1983). Pada tabel 4.14 terlihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada tiap atribut masih pada range 0.6 sampai 0.9 yang berarti dapat dikatakan reliabel.

4.5 Analisis Dimensi

Pada analisis ini akan dianalisis pada tiap dimensi pada kedua aplikasi yaitu Halodoc dan Alodokter.

1. *Usability*

Pada dimensi *usability* yaitu kemampuan aplikasi berkaitan dengan penggunaannya yang diukur dengan menggunakan 8 item pertanyaan pada tingkat *performance* dan tingkat *importance*.

Kriteria Atribut

1: Kemudahan mempelajari pengoperasian Aplikasi

2: Penggunaan layanan Aplikasi jelas dan mudah untuk dipahami

3: Kemudahan dalam bernavigasi pada Aplikasi

4: Kemudahan dalam penggunaan Aplikasi

5: Tampilan Aplikasi mudah dipahami dan dioperasikan

6: Desain Aplikasi sudah sesuai dengan tipe aplikasi kesehatan

7: Aplikasi merupakan aplikasi yang dapat diandalkan

8: Menggunakan Aplikasi memberikan pengalaman positif.

Tabel 4.15

Analisis Dimensi *Usability* Halodoc

Atribut	Performance				Mean	Importance				Mean
	Skor Skala					Skor Skala				
	1	2	3	4		1	2	3	4	
1	0	0	93	7	3,1	0	3	41	56	3,5
2	0	1	54	45	3,4	0	1	38	61	3,6
3	0	2	58	41	3,4	0	0	49	51	3,5
4	0	0	40	60	3,6	0	0	19	81	3,8
5	0	0	54	46	3,5	0	0	27	73	3,7
6	0	9	50	41	3,3	0	6	48	46	3,4
7	0	5	38	57	3,5	0	5	33	62	3,6
8	0	4	42	38	3,3	0	0	34	66	3,7

Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.15 pada *performance* atau kinerja didapatkan nilai *mean* 3,1 sampai dengan 3,6. Pada dimensi *usability* merupakan dimensi yang mengidentifikasi layanan aplikasi pada penggunaannya yaitu terkait kemudahan, tampilan, dan *experience* dalam penggunaannya. Secara umum responden rata-rata menjawab sesuai dan sangat sesuai. Hal ini berarti pengguna aplikasi halodoc setuju dan merasakan bahwa layanan aplikasi halodoc baik dalam *usability*. Pada kolom *importance* atau harapan menunjukkan rata-rata nilai 3,5 sampai dengan 3,8. Jika dibandingkan dengan rata-rata nilai *performance*, maka nilai *performance* lebih kecil dari pada *importance*,

hal ini berarti pengguna aplikasi Halodoc mengharapkan *performance* yang lebih baik pada dimensi *usability*.

Tabel 4.16
Analisis Dimensi *Usability* Alodokter

Atribut	Performance				Mean	Importance				Mean
	Skor Skala					Skor Skala				
	1	2	3	4		1	2	3	4	
1	1	6	65	30	3,2	0	0	55	47	3,5
2	1	2	62	37	3,3	0	2	57	43	3,4
3	1	23	42	36	3,1	0	4	58	40	3,4
4	0	12	71	19	3,1	0	0	61	41	3,4
5	0	13	51	38	3,2	0	2	64	36	3,3
6	0	12	60	30	3,2	0	3	64	35	3,3
7	0	20	57	25	3,0	0	3	66	33	3,3
8	0	8	59	35	3,3	0	6	63	33	3,3

Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.16 pada *performance* atau kinerja didapatkan nilai *mean* 3,1 sampai dengan 3,3. Pada dimensi *usability* merupakan dimensi yang mengidentifikasi layanan aplikasi pada penggunaanya yaitu terkait kemudahan, tampilan, dan *experience* dalam penggunaannya. Secara umum responden rata-rata menjawab sesuai dan sangat sesuai. Hal ini berarti pengguna aplikasi Alodokter setuju dan merasakan bahwa layanan aplikasi Alodokter baik dalam *usability*. Pada kolom *importance* atau harapan menunjukkan rata-rata nilai 3,3 sampai dengan 3,5. Jika dibandingkan dengan rata-rata nilai *performance*, maka nilai *performance* lebih kecil dari pada *importance*, hal ini berarti pengguna aplikasi Alodokter mengharapkan *performance* yang lebih baik pada dimensi *usability*.

2. Informasi

Pada dimensi informasi yaitu kemampuan aplikasi berkaitan dengan informasi yang diberikan yang diukur dengan menggunakan 7 item pertanyaan pada tingkat *performance* dan tingkat *importance*.

Kriteria Atribut:

9: Informasi Aplikasi akurat.

10: Informasi Aplikasi dapat dipercaya.

11: Informasi Aplikasi *Up to Date* atau terkini.

12: Informasi Aplikasi relevan dengan yang dibutuhkan.

13: Informasi yang diberikan Aplikasi mudah untuk dipahami.

14: Aplikasi memberikan informasi yang lengkap dan *detail*.

15: Penyampaian informasi pada Aplikasi disajikan dengan format yang sesuai.

Tabel 4.17
Analisis Dimensi Informasi Halodoc

Atribut	Performance				Mean	Importance				Mean
	Skor Skala					Skor Skala				
	1	2	3	4		1	2	3	4	
9	0	1	67	32	3,3	0	0	50	50	3,5
10	0	19	42	39	3,2	0	0	52	48	3,5
11	0	1	64	35	3,3	0	4	49	47	3,4
12	0	5	59	36	3,3	0	1	48	51	3,5
13	0	5	54	41	3,4	0	0	49	51	3,5
14	1	11	51	37	3,2	0	1	36	63	3,6
15	0	18	40	42	3,3	0	0	33	67	3,7

Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.17 pada *performance* atau kinerja didapatkan nilai *mean* 3,2 sampai dengan 3,4. Pada dimensi Informasi merupakan dimensi yang mengidentifikasi layanan aplikasi terkait dengan informasi yang diberikan. Secara umum responden rata-rata menjawab sesuai dan sangat sesuai. Hal ini berarti pengguna aplikasi halodoc setuju dan merasakan bahwa layanan aplikasi halodoc baik dalam informasi. Pada kolom *importance* atau harapan menunjukkan rata-rata nilai 3,4 sampai dengan 3,7. Jika dibandingkan dengan rata-rata nilai *performance*, maka nilai *performance* lebih kecil dari pada *importance*, hal ini berarti pengguna aplikasi Halodoc mengharapkan *performance* yang lebih baik pada dimensi informasi.

Tabel 4.18
Analisis Dimensi Informasi Alodokter

Atribut	Performance				Mean	Importance				Mean
	Skor Skala					Skor Skala				
	1	2	3	4		1	2	3	4	
9	0	15	51	36	3,2	0	5	61	36	3,3
10	0	13	51	38	3,2	0	0	67	35	3,3
11	1	13	62	26	3,2	0	0	68	34	3,3
12	0	13	54	35	3,2	0	1	71	30	3,3
13	0	16	59	27	3,1	0	0	53	49	3,5
14	0	25	53	24	3,0	0	5	73	24	3,2
15	1	9	61	31	3,2	0	2	65	35	3,3

Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.18 pada *performance* atau kinerja didapatkan nilai *mean* 3,0 sampai dengan 3,2. Pada dimensi Informasi merupakan dimensi yang mengidentifikasi layanan aplikasi terkait dengan informasi yang diberikan. Secara umum responden rata-rata menjawab sesuai dan sangat sesuai. Hal ini berarti pengguna aplikasi Alodokter setuju dan merasakan bahwa layanan aplikasi Alodokter baik dalam informasi. Pada kolom *importance* atau harapan menunjukkan rata-rata nilai 3,4 sampai dengan 3,7. Jika dibandingkan dengan rata-rata nilai *performance*, maka nilai *performance* lebih kecil dari pada *importance*, hal ini berarti pengguna aplikasi Alodokter mengharapkan *performance* yang lebih baik pada dimensi informasi.

5. Interaksi

Pada dimensi interaksi yaitu kemampuan aplikasi berkaitan dengan interaksi antara aplikasi dengan pengguna yang diukur dengan menggunakan 6 item pertanyaan pada tingkat *performance* dan tingkat *importance*.

Kriteria Atribut:

16: Aplikasi memiliki reputasi yang baik.

17: Keamanan dalam melakukan transaksi pada Aplikasi.

18: Keamanan dalam memberikan data pribadi pada Aplikasi.

19: Aplikasi memberikan ruang personalisasi bagi pengguna.

20: Kemudahan untuk berinteraksi.

21: Pelaksanaan layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan

Tabel 4.19
Analisis Dimensi Interaksi Halodoc

Atribut	Performance				Mean	Importance				Mean
	Skor Skala					Skor Skala				
	1	2	3	4		1	2	3	4	
16	0	0	60	40	3,4	0	1	48	51	3,5
17	0	6	55	39	3,3	0	5	23	72	3,7
18	0	27	34	39	3,1	0	2	29	69	3,7
19	0	0	59	41	3,4	0	0	55	45	3,5
20	0	1	40	59	3,6	0	1	46	53	3,5
21	0	1	60	39	3,4	0	1	32	67	3,7

Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

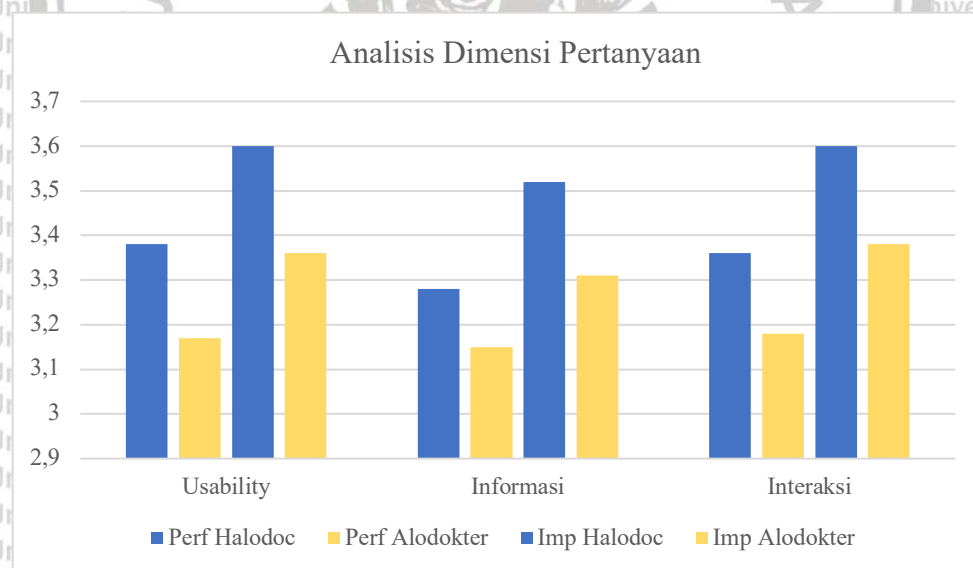
Berdasarkan tabel 4.19 pada *performance* atau kinerja didapatkan nilai *mean* 3,1 sampai dengan 3,6. Pada dimensi interaksi merupakan dimensi yang mengidentifikasi layanan aplikasi terkait interaksi secara langsung maupun tidak langsung. Secara umum responden rata-rata menjawab sesuai dan sangat sesuai. Hal ini berarti pengguna aplikasi halodoc setuju dan merasakan bahwa layanan aplikasi halodoc baik dalam interaksi. Pada kolom *importance* atau harapan menunjukkan rata-rata nilai 3,5 sampai dengan 3,7. Jika dibandingkan dengan rata-rata nilai *performance*, maka nilai *performance* lebih kecil dari pada *importance*, hal ini berarti pengguna aplikasi Halodoc mengharapkan *performance* yang lebih baik pada dimensi interaksi.

Tabel 4.20
Analisis Dimensi Interaksi Alodokter

Atribut	Performance				Mean	Importance				Mean
	Skor Skala					Skor Skala				
	1	2	3	4		1	2	3	4	
16	0	6	48	48	3,4	0	0	69	33	3,3
17	0	17	72	13	3,0	0	0	44	58	3,6
18	0	13	69	20	3,1	0	0	43	59	3,6
19	1	6	66	29	3,2	0	2	71	29	3,3
20	0	13	69	20	3,1	0	0	85	17	3,2
21	0	5	62	35	3,3	0	4	67	31	3,3

Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.120 pada *performance* atau kinerja didapatkan nilai *mean* 3,0 sampai dengan 3,4. Pada dimensi interaksi merupakan dimensi yang mengidentifikasi layanan aplikasi terkait interaksi secara langsung maupun tidak langsung. Secara umum responden rata-rata menjawab sesuai dan sangat sesuai. Hal ini berarti pengguna aplikasi Alodokter setuju dan merasakan bahwa layanan aplikasi Alodokter baik dalam interaksi. Pada kolom *importance* atau harapan menunjukkan rata-rata nilai 3,2 sampai dengan 3,6. Jika dibandingkan dengan rata-rata nilai *performance*, maka nilai *performance* lebih kecil dari pada *importance*, hal ini berarti pengguna aplikasi Alodokter mengharapkan *performance* yang lebih baik pada dimensi interaksi.



Gambar 4.15 Grafik Analisis Dimensi Pertanyaan

Secara keseluruhan analisis dimensi dapat menunjukkan bahwa pada kedua aplikasi pada tingkat *importance* selalu menunjukkan nilai *mean* lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat *performance* maka pada dasarnya pengguna aplikasi kedua aplikasi tersebut menginginkan *performance* yang lebih baik pada tiap dimensi yaitu *usability*, informasi, dan interaksi.

4.6 Analisis Webqual Index

Webqual Index akan menghasilkan sebuah angka yang dapat menunjukkan kualitas sebuah *system*. Untuk mendapatkan Webqual index perlu dihitung bobot *mean of importance* (MoI), *Maximum score* (Max Score) dan *Weighted score* (Wgt Score) sehingga menghasilkan nilai WQI pada tiap-tiap aplikasi kesehatan.

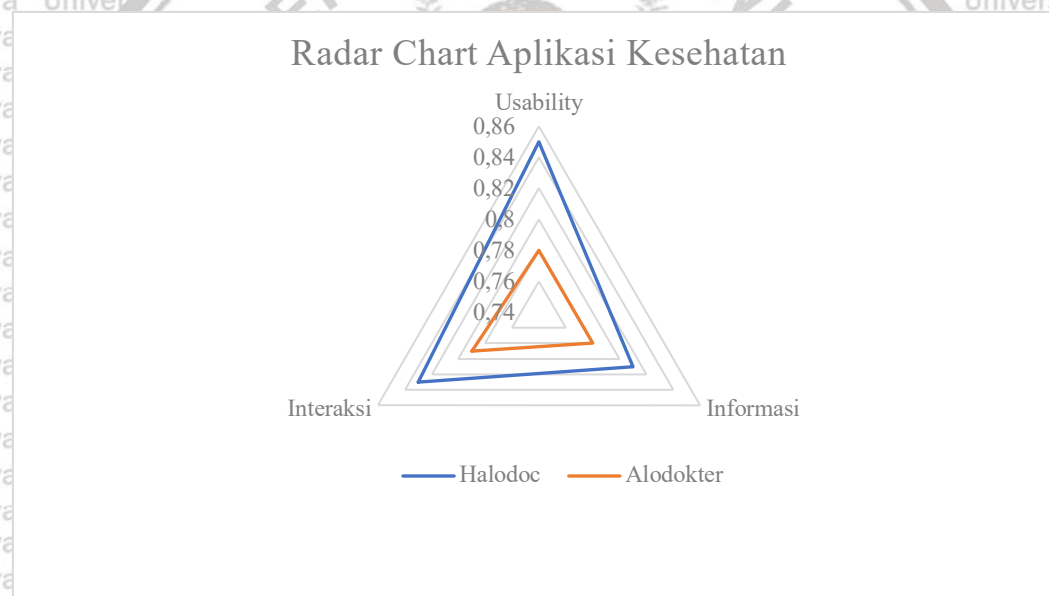
Tabel 4.21

Analisis *Webqual Index*

Atribut	MoI	Max Score	Halodoc		Alodokter	
			Wgt Score	WQI	Wgt Score	WQI
1	3.5	14	10,85	0,77	11,20	0,80
2	3.5	14	11,9	0,85	11,55	0,82
3	3.43	13.72	11,66	0,84	10,63	0,77
4	3.6	14.4	12,96	0,90	11,16	0,77
5	3.52	14.08	12,32	0,87	11,26	0,79
6	3.36	13.44	11,08	0,82	10,75	0,79
7	3.43	13.72	12,00	0,94	10,29	0,75
8	3.46	13.84	11,41	0,82	11,41	0,82
				0,85		0,78
9	3.4	13.6	11,22	0,82	10,88	0,80
10	3.41	13.64	10,91	0,79	10,91	0,79
11	3.38	13.52	11,15	0,82	10,81	0,79
12	3.39	13.56	11,18	0,82	10,84	0,79
13	3.5	14	11,90	0,85	10,85	0,77
14	3.4	13.6	10,88	0,80	10,20	0,75
15	3.5	14	11,55	0,82	11,20	0,80
				0,81		0,78
16	3.41	13.64	11,59	0,84	11,59	0,84
17	3.62	14.48	11,94	0,82	10,86	0,75
18	3.62	14.48	11,22	0,77	11,22	0,77
19	3.36	13.44	11,42	0,84	10,75	0,79
20	3.34	13.36	12,02	0,89	10,35	0,77
21	3.46	13.84	11,76	0,84	11,41	0,82
				0,83		0,79
Total rata-rata	3.45	13.82	11,56	0,83	10,95	0,78

1. *Mean of Importance* (MoI) dihasilkan dari rata-rata skor *importance* yang diberikan responden terhadap masing-masing atribut. Hasil nilai MoI pada masing-masing atribut dapat dilihat dimana pertanyaan yang dianggap paling penting dan yang dianggap paling tidak penting. Dimana atribut ke 20 yaitu kemudahan untuk berinteraksi dengan nilai 3.34 memiliki bobot kepentingan yang terendah. Lalu pada atribut ke 17 dan ke 18 yaitu keamanan melakukan transaksi pada aplikasi dan keamanan. Memberikan data pribadi memiliki nilai 3.62 memiliki bobot kepentingan yang tertinggi.
2. *Maximum score* didapatkan dari nilai *importance* dikalikan dengan 4 sebagai skor tertinggi pada kuesioner. Pada tabel 4.21 nilai maksimal yang didapatkan senilai 13.82.

3. Nilai *weighted score* dihasilkan dari perkalian antara *MoI* dengan rata-rata nilai *performance* yang dirasakan pada aplikasi. Berdasarkan hasil perhitungan maka didapatkan nilai *weighted score* Aplikasi halodoc 11,56 dan aplikasi alodokter 10,95.
4. Nilai *Website Quality Index* (WQI) didapat dari hasil pembagian *weighted score* dengan *maximum score*. *Webqual index* dapat menunjukkan hasil penilaian untuk melihat kualitas *system*. Jika nilai WQI mendekati 1.00 maka dapat dinyatakan *system* aplikasi tersebut sangat baik bagi pengguna. Pada aplikasi Halodoc nilai WQI tertinggi pada atribut ke 7, dan untuk nilai WQI terendah ada pada atribut ke 1 dan ke 18, sedangkan untuk total rata-rata nilai WQI pada aplikasi Halodoc bernilai 0.83 yang dapat dikatakan sudah baik. Sedangkan pada aplikasi Alodokter nilai WQI tertinggi pada atribut ke 16, dan untuk nilai WQI terendah ada pada atribut ke 7,14, dan 17 sedangkan untuk total rata-rata nilai WQI pada aplikasi Alodokter bernilai 0.78 yang dapat dikatakan cukup baik. Nilai WQI pada kedua aplikasi dapat digambarkan melalui *radar chart* seperti berikut ini:



Gambar 4.16 Radar Chart Aplikasi Kesehatan

Gambar diatas menggambarkan nilai WQI pada kedua aplikasi kesehatan yang dianalisis berdasarkan 3 dimensi yaitu *usability*, informasi dan interaksi. *Radar chart* dapat menggambarkan lebih dari satu rangkaian objek yang dalam waktu bersamaan akan membandingkan beberapa dimensi. Berdasarkan radar chart tersebut nilai WQI pada aplikasi kesehatan berada pada range 0.65 – 0.84 yang berarti kualitas aplikasi baik (Sucipto,2020). Berdasarkan nilai yang diperoleh bisa disimpulkan indeks kualitas aplikasi kesehatan sudah cukup karena memiliki nilai indeks yang lebih dari 0,50 namun dikatakan masih kurang dari baik karena nilai kurang dari 1,00 (Aliy, 2017).

4.7 Analisis Importance Performance Analysis

Dalam melakukan analisis *Importance Performance Analysis* maka akan dilakukan, analisis tingkat kesesuaian sehingga dapat terlihat perbandingan antara *importance* dengan *performance*, analisis gap untuk mengetahui adanya kesenjangan antara tingkat *performance* dan *importance*, dan analisis kuadran untuk menunjukkan hubungan antara penilaian *importance* dengan penilaian *performance* yang dapat menunjukkan atribut untuk dilakukan perbaikan.

4.7.1 Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian dilakukan untuk melihat adanya perbandingan skor *performance* aplikasi dengan *importance* aplikasi. Apabila *performance* aplikasi berada di bawah *importance* pengguna maka pengguna akan kecewa sehingga menjadi tidak puas, dan sebaliknya apabila *performance* sesuai dengan *importance* maka pengguna akan puas, dan apabila *performance* melebihi *importance* maka pengguna akan sangat puas (Supranto, 2006). Perhitungan analisis kesesuaian dapat menggunakan rumus seperti dibawah ini:

$$Tk = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (4-1)$$

Keterangan:

Tk = Tingkat Kesesuaian

X_i = Skor *performance*

Y_i = Skor *importance*

Berdasarkan rumus diatas maka akan didapatkan tingkat kesesuaian responden seperti contoh perhitungan dibawah ini dan hasil keseluruhan akan dimasukkan kedalam tabel:

$$Tk = \frac{3,1}{3,4} \times 100\% = 88,57\%$$

Tabel 4.22

Tingkat Kesesuaian Aplikasi Halodoc dan Alodokter

Variabel	Atribut	X_i	Y_i	Tki Halodoc	Prioritas Perbaikan	X_i	Y_i	Tki Alodokter	Prioritas
Usability	1	3,1	3,5	88,57	2	3,2	3,5	91,42	6
	2	3,4	3,6	94,44	8	3,3	3,4	97,05	10
	3	3,4	3,5	97,14	12	3,1	3,4	91,17	5
	4	3,6	3,8	94,73	10	3,1	3,4	91,17	5
	5	3,5	3,7	94,59	9	3,2	3,3	96,96	8
	6	3,3	3,4	97,05	11	3,2	3,3	96,96	8
	7	3,5	3,6	97,22	13	3,0	3,3	90,90	4
	8	3,3	3,7	89,18	4	3,3	3,3	100	11
Informasi	9	3,3	3,5	94,28	7	3,2	3,3	96,96	8
	10	3,2	3,5	91,42	5	3,2	3,3	96,96	8
	11	3,3	3,4	97,05	11	3,2	3,3	96,96	8
	12	3,3	3,5	94,28	7	3,2	3,3	96,96	8
	13	3,4	3,5	97,14	12	3,1	3,5	88,57	3
	14	3,2	3,6	88,88	3	3,0	3,2	93,73	7
	15	3,3	3,7	89,18	4	3,2	3,3	96,96	8
	16	3,3	3,5	97,14	12	3,4	3,3	103	12
Interaksi	17	3,2	3,5	89,18	4	3,0	3,6	83,33	1
	18	3,3	3,4	83,78	1	3,1	3,6	86,11	2
	19	3,3	3,5	97,14	12	3,2	3,3	96,96	8
	20	3,4	3,5	102,85	14	3,1	3,2	96,87	9
	21	3,2	3,6	91,89	6	3,3	3,3	100	11
Mean				93,67				94,71	

Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kesesuaian, maka dapat dihasilkan suatu presentase mengenai tingkat kesesuaian antara *importance* dan *performance* sesuai dengan Dirgantara dan Sambodo (2015). Tingkat kesesuaian dengan presentase rendah merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Pada tabel diatas menunjukkan secara keseluruhan, Pada Aplikasi halodoc memiliki tingkat kesesuaian rata-rata 93,67% nilai tersebut <100% yang berarti *performance* belum memenuhi *importance* dan perlu dilakukan peningkatan. Pada Aplikasi Halodoc terdapat 20 atribut yang memiliki nilai kesesuaian <100% dan presentase terendah adalah pada atribut ke 18 dan presentase tertinggi pada atribut ke 20. Kemudian untuk Aplikasi Alodokter juga memiliki tingkat kesesuaian sebesar 94,71% yaitu <100% yang berarti *performance* belum memenuhi *importance* dan perlu dilakukan peningkatan. Pada Aplikasi Alodokter terdapat 18 atribut yang memiliki nilai kesesuaian <100% dan presentase terendah adalah pada atribut ke 17 dan presentase tertinggi pada atribut ke 16.

4.7.2 Analisis Gap

Analisis Gap diketahui dengan cara melakukan perhitungan rata-rata *performance* dan *importance* dengan menggunakan rumus:

$$G = p - i \dots\dots\dots (4-2)$$

Keterangan:

G = Gap

p = Mean Performance

i = Mean Importance

Dimana nilai p menunjukkan nilai yang dirasakan (performance) oleh pengguna dan I menunjukkan nilai yang diharapkan (importance). Saat nilai Gap menunjukkan sama dengan 0 hal ini menunjukkan bahwa *performance* yang diharapkan telah sesuai. Jika nilai gap menunjukkan nilai positif maka *performance* sangat sesuai dengan yang diharapkan, dan bahkan melebihi harapan, jika nilai Gap bernilai negatif maka *performance* yang ada saat ini belum sesuai dengan yang diharapkan pengguna (Jayasundra, 2018; Asogwa et al, 2014).

Tabel 4.23
Analisis Gap

Atribut		Halodoc			Alodokter		
		<i>Perf</i>	<i>Imp</i>	<i>Gap</i>	<i>Perf</i>	<i>Imp</i>	<i>Gap</i>
<i>Usability</i>	1	3,1	3,5	-0,4	3,2	3,5	-0,3
	2	3,4	3,6	-0,2	3,3	3,4	-0,1
	3	3,4	3,5	-0,1	3,1	3,4	-0,3
	4	3,6	3,8	-0,2	3,1	3,4	-0,3
	5	3,5	3,7	-0,2	3,2	3,3	-0,1
	6	3,3	3,4	-0,1	3,2	3,3	-0,1
	7	3,5	3,6	-0,1	3,0	3,3	-0,3
	8	3,3	3,7	-0,4	3,3	3,3	0
Total Rata-rata				-0,2			-0,2
Informasi	9	3,3	3,5	-0,2	3,2	3,3	-0,1
	10	3,2	3,5	-0,3	3,2	3,3	-0,1
	11	3,3	3,4	-0,1	3,2	3,3	-0,1
	12	3,3	3,5	-0,2	3,2	3,3	-0,1
	13	3,4	3,5	-0,1	3,1	3,5	-0,4
	14	3,2	3,6	-0,4	3,0	3,2	-0,2
	15	3,3	3,7	-0,4	3,2	3,3	-0,1
Total Rata-rata				-0,2			-0,1
Interaksi	16	3,4	3,5	-0,1	3,4	3,3	0,1
	17	3,3	3,7	-0,4	3,0	3,6	-0,6
	18	3,1	3,7	-0,6	3,1	3,6	-0,5
	19	3,4	3,5	-0,1	3,2	3,3	-0,1
	20	3,6	3,5	0,1	3,1	3,2	-0,1
	21	3,4	3,7	-0,3	3,3	3,3	0
Total Rata-rata				-0,2			-0,2

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat Gap tiap dimensi. Pada aplikasi Halodoc menunjukkan bahwa dimensi *usability* memiliki nilai Gap -0,2, informasi -0,2 dan interaksi -0,2. Begitu juga terdapat Gap tiap dimensi pada aplikasi Alodokter bahwa dimensi *usability* memiliki nilai Gap -0,2, informasi -0,1 dan interaksi -0,2 hal ini berarti pada kedua aplikasi tersebut belum memenuhi *performance ideal* karena terdapat Gap yang bernilai negatif (-). Sehingga skor negatif pada tiap atribut ini menyatakan terdapat indikasi adanya gap sehingga

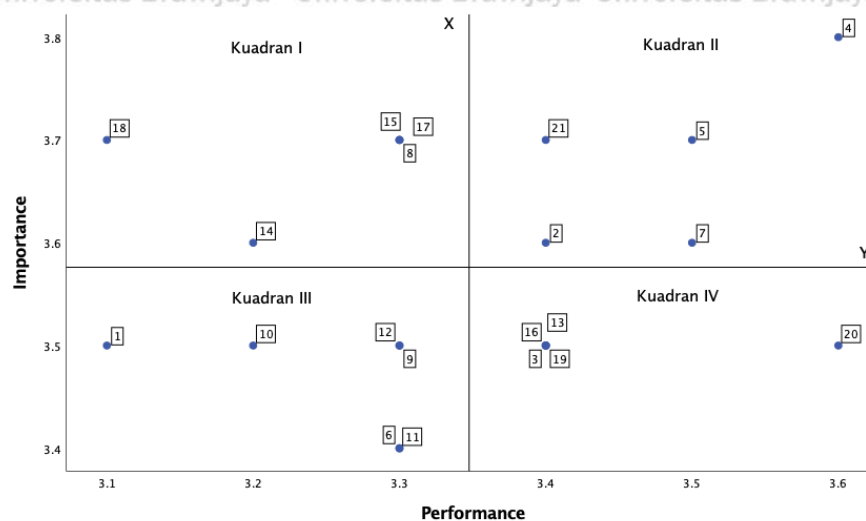
tingkat *performance* aplikasi kesehatan belum baik dan pengguna belum merasa puas (Asogwa et al, 2014).

Berdasarkan analisis kesesuaian dan analisis gap bahwa kepuasan pelanggan yang baik adalah saat kinerja (*Performance*) pada atribut memiliki nilai yang lebih besar daripada harapan (*Importance*), maka persepsi pengguna terhadap kualitas tersebut akan bernilai positif dan sebaliknya (Tjiptono, 2005). Presepsi merupakan suatu proses identifikasi terhadap produk atau jasa yang diterima dengan menggunakan panca indera (Drever, 2010). Jika presepsi yang diterima baik atau merasa puas terhadap suatu pelayanan maka akan mempengaruhi pada pola perilaku pengguna aplikasi kesehatan selanjutnya. Kepuasan pelanggan juga berhubungan dengan kualitas dari pelayanan. Kualitas berdasarkan Kotler dan Keller (2016) adalah bagaimana fitur suatu produk atau jasa yang mampu untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan dari pelanggan. Sehingga saat pelanggan belum merasa puas terhadap pelayanan maka dapat dikatakan bahwa kualitas dari aplikasi tersebut belum memenuhi kualitas ideal yang diharapkan sehingga perlu adanya usaha dalam melakukan perbaikan dan melakukan penyempurnaan secara terus menerus sehingga dapat memberikan yang terbaik dan memuaskan pelanggan.

4.7.3 Analisis Kuadran

Menurut Dirgantara dan Sambodo (2015) Analisis Kuadran merupakan suatu metode yang dapat dilakukan berdasarkan hasil penilaian *importance* dan *performance*, yang dapat menghasilkan suatu perhitungan mengenai kesesuaian antara *importance* dan *performance*. Kuadran I akan menunjukkan wilayah yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan karena nilai *importance* yang tinggi, sedangkan nilai *performance* yang rendah. Kuadran II menjadi wilayah yang perlu dipertahankan karena antara tingkat *performance* dan tingkat *importance* sudah sesuai. Kuadran III wilayah yang menjadi kurang penting pengaruhnya terhadap pengguna karena memiliki tingkat *importance* dan *performance* yang rendah. Kuadran IV merupakan wilayah yang memiliki *performane* tinggi namun memiliki tingkat *importance* yang rendah bagi pengguna. Langkah pertama dalam membuat kuadran adalah dengan menghitung *mean* pada tiap atribut yang akan menentukan urutan prioritas yang mempengaruhi diagram kartesius 4 bagian atau kuadran yang dibagi dengan dua garis sumbu *x* dan *y* dimana *x* merupakan skor *mean* dari *performance* dan *y* merupakan skor *mean* dari *importance*.

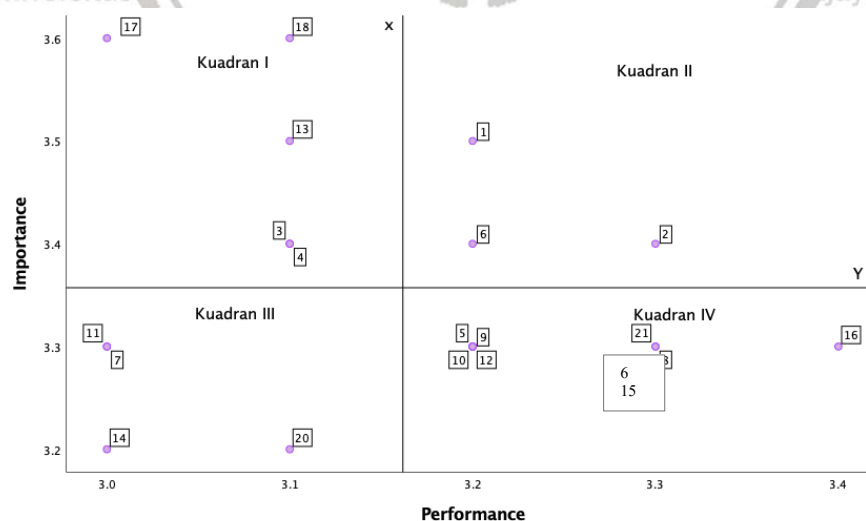
1. Importance Performance Analysis Halodoc



Gambar 4.17 Persebaran Kuadran Aplikasi Halodoc

Pada gambar kuadran diatas, menunjukkan terdapat 5 atribut yang terletak pada kuadran I yang menjadi prioritas utama dilakukan perbaikan karena tingkat *importance* tinggi namun tingkat *performance* rendah yaitu nomor 8,14,15,17 dan 18 mengenai penggunaan aplikasi tidak memberikan pengalaman positif, informasi aplikasi kurang lengkap dan detail, informasi belum disampaikan dengan format yang sesuai, keamanan melakukan transaksi dan keamanan memberikan data pribadi. Pada kuadran II terdapat 5 atribut yang perlu dipertahankan karena memiliki tingkat *importance* dan *performance* yang tinggi. Kuadran III terdapat 6 Atribut yang memiliki tingkat *importance* maupun *performance* yang rendah. Kuadran IV terdapat 5 atribut yaitu memiliki tingkat *importance* yang rendah namun *performance* tinggi.

2. Importance Performance Analysis Alodokter



Gambar 4.18 Persebaran Kuadran Aplikasi Alodokter

Pada gambar kuadran diatas, menunjukkan terdapat 5 atribut yang terletak pada kuadran I yang menjadi prioritas utama dilakukan perbaikan karena tingkat *importance* tinggi namun tingkat *performance* rendah yaitu nomor 3,4,13,17 dan 18 mengenai navigasi pada aplikasi, kemudahan dalam menggunakan aplikasi, informasi yang disampaikan aplikasi, keamanan melakukan transaksi dan keamanan memberikan data pribadi. Pada kuadran II terdapat 3 atribut yang perlu dipertahankan karena memiliki tingkat *importance* dan *performance* yang tinggi. Kuadran III terdapat 4 Atribut yang memiliki tingkat *importance* maupun *performance* yang rendah. Kuadran IV terdapat 9 atribut yaitu memiliki tingkat *importance* yang rendah namun *performance* tinggi.

Berdasarkan hasil analisis kuadran *Importance Performance Analysis* pada layanan aplikasi kesehatan halodoc dan alodokter memiliki dua atribut yang sama-sama menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu pada kuadran I adalah atribut ke 17 dan 18 yaitu terkait dengan merasa aman melakukan transaksi pada aplikasi dan merasa aman memberikan data pribadi atribut tersebut yang menjadi *concern* utama dalam dilakukannya perbaikan karena atribut tersebut sama-sama muncul pada Kuadran I pada kedua aplikasi. Atribut tersebut sama-sama dirasa penting namun dalam pelaksanaannya belum memuaskan.

4.9 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan sebelumnya terhadap aplikasi kesehatan, didapatkan bahwa terdapat 2 atribut pada dimensi interaksi yang menjadi *concern* utama dalam dilakukan perbaikan hal ini sama-sama dianggap penting bagi pengguna aplikasi kesehatan namun dalam performansinya belum cukup baik. Kedua atribut berkaitan dengan keamanan transaksi dan keamanan data. Dalam memberikan subyektivitas dalam proses perancangan perbaikan aplikasi maka peneliti dibantu dengan *The Xcertia Guidelines*.

1. Keamanan Transaksi

Pada dimensi ini perbaikan atas kemudahan, keamanan dalam melakukan transaksi sangat perlu diperhatikan karena tidak terkait dengan transaksi pembayaran saja namun juga transaksi pengembalian dana apabila transaksi dibatalkan. Dapat diberikannya *live chat* pada aplikasi yang bertujuan bila terjadi hal-hal *urgent* terutama terkait pembayaran pengguna dapat mudah untuk menghubungi dan segera mendapatkan penyelesaian saat itu juga. Serta dapat menggunakan pedoman *Xcertia Guidelines* yaitu S1.16 aplikasi yang mengumpulkan, menyimpan, atau mengirimkan data keuangan pengguna untuk tujuan apa pun, termasuk proses pembayaran, atau aplikasi mengarahkan ke situs web apa pun untuk tujuan mengumpulkan dan/atau memproses

informasi keuangan, termasuk situs web pihak ketiga mana pun, harus mematuhi semua undang-undang.

2. Keamanan Data

Kemudian perbaikan atas keamanan dalam memberikan informasi data pribadi kepada aplikasi, bagaimana agar data pengguna tidak dimanfaatkan menjadi tempat penipuan, promosi atau kepentingan-kepentingan lainnya diluar dari kepentingan dalam menggunakan layanan aplikasi. Aplikasi kesehatan dapat memberikan pemahaman kepada pengguna apakah data pribadi dapat digunakan sebagai kepentingan lain atau tidak dan apakah pengguna menyetujuinya, selain itu dapat saling bekerja sama antar layanan aplikasi kesehatan bersama pemerintah yaitu menekankan hukum terkait penyebar data pribadi pengguna aplikasi yang telah ditetapkan di Indonesia. Dapat membuat poster yang ditempel di area pegawai terkait hukum yang penyebaran data pengguna aplikasi terutama untuk keuntungan pribadi dan perlu adanya pelaksanaan sumpah kepada pegawai untuk tidak menyebarkan data pribadi pengguna secara berkala. Serta dapat menggunakan pedoman *Xcertia Guidelines* yaitu P1.04 saat pendaftaran, pengguna harus diberikan penjelasan tentang penggunaan informasi pendaftaran, P1.08 memperoleh persetujuan tegas sebelum mengumpulkan data pengguna khususnya terkait , Informasi Identifikasi Pribadi, Informasi Kesehatan Pribadi, data keuangan atau data lokasi, P1.16 ada pemberitahuan kepada pengguna jika terjadi pelanggaran yang membahayakan informasi mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku, P2.02 informasi terkait jangka waktu penyimpanan dan penghapusan data, harus ditetapkan. Jika akan disimpan “selamanya”, hal ini juga harus diungkapkan kepada pengguna, P6.02 Pemberitahaun terkait privasi harus singkat dan menggunakan bahasa yang sederhana transparan dan dapat diakses dengan mudah. Agar pemberitahuan privasi mudah dibaca, penyampaian informasi utama ada di depan dan untuk informasi tambahan dapat ditambahkan dalam versi lengkap, P6.07 penggunaan data pengguna harus ditampilkan di halaman depan pemberitahuan privasi dan harus ada persetujuan dengan cara sederhana, P6.08 pengguna harus diberi tahu bahwa pengguna memiliki hak untuk menarik diri dari penggunaan data lebih lanjut, P6.09 Melakukan audit untuk melihat informasi pribadi apa yang disimpan aplikasi dan melakukan pengujian pengguna untuk melihat apakah pemberitahuan privasi mudah untuk dimengerti.

BAB V PENUTUP

Pada bab lima ini merupakan bagian penutup yang terdiri dari kesimpulan yang didapatkan dari hasil analisis serta saran.

5.1 Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pengguna yang baik dilihat dari tingkat *performance* yang sama atau lebih tinggi dari tingkat *importance*. Pada analisis kesesuaian kepuasan pengguna terhadap aplikasi kesehatan dilihat dari tingkat *importance* dan tingkat *performance* pada tingkat kesesuaian nilai kesesuaian $<100\%$ berarti belum memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna dan pelayanan belum memuaskan. Pada analisis gap rata-rata hasil tiap dimensi menyatakan nilai negatif berarti *performance* pada aplikasi kesehatan belum memenuhi tingkat *importance* sehingga belum memenuhi kepuasan pengguna aplikasi kesehatan.
2. Kualitas layanan aplikasi kesehatan dapat dilihat berdasarkan nilai WQI yaitu menunjukkan bahwa aplikasi kesehatan berada pada range 0.65 – 0.84 yang berarti kualitas aplikasi kesehatan sudah cukup karena sudah melebihi nilai indeks 0,50 tapi masih kurang dari baik karena memiliki nilai kurang dari nilai 1,00. Jika kualitas dilihat dari kepuasan pengguna maka kualitas aplikasi masih belum memenuhi kualitas ideal karena pengguna aplikasi belum merasa puas.
3. Atribut pada aplikasi kesehatan yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan maupun perbaikan yaitu terkait dengan keamanan dalam melakukan transaksi pada aplikasi dan keamanan dalam memberikan data pribadi.

5.2 Saran

1. Agar lebih tereksplorasi diharapkan untuk penelitian selanjutnya yang serupa dapat menggunakan metode lain seperti *E-Servqual* dan *Structural Equation Modelling* (SEM), melakukan penyebaran kuesioner tidak hanya terpusat di Pulau Jawa terutama Jawa Timur, rekomendasi perbaikan sebaiknya diberikan desain tampilan aplikasi terbaru, dan lebih baik jika dilakukan analisis pada aplikasi kesehatan selain halodoc dan Alodokter.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Z. dkk. (2020). *Online Healthcare, Sebuah Solusi Berbaut Polemik*. Jakarta: Yonulis. <https://yonulis.com/2020/02/13/online-healthcare-sebuah-solusi-berbalut-polemik/>. (Diakses 14 April 2021)
- Annur, C.M. (2020). *Bisa Cek Resiko Corona , Pengguna Halodoc-Grabhealth naik 10%*. Jakarta: katadata. <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5eb25859c2926/bisa-cek-risiko-corona-pengguna-halodoc-grabhealth-naik-10-kali-lipat>. (Diakses 19 September 2020)
- Aryadita, H. (2017). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Sistem Informasi*. 10(1): 29-35.
- Ashar, S. (2020). *Marak Konsultasi Virus Corona, Startup Telemedicine Diakses 15 Juta Pengguna*. Jakarta : Kontan.co.id. <https://kesehatan.kontan.co.id/news/marak-konsultasi-virus-corona-startup-telemedicine-diakses-15-juta-pengguna>. (Diakses 8 September 2020)
- Apriliani, D. dkk. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Situs Detik.com. *Jurnal Ilmiah Merpati*. 8(1):34-45.
- Aynayya, Q. dkk. (2018). Evaluasi *Usability* dan Rekomendasi Perbaikan Tampilan *Website* Seleksi Mahasiswa (SELMA) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. 2(4): 1446-1456
- Baiti, A. dkk. (2017). Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA. *Jurnal Pengembangan Teknologi dan Informasi dan Teknologi Komputer*. 1(9):885-892.
- Blaya, J., Frasher, H., Holt, B. (2010). E-Health Technologies Show Promise in Developing Countries. *Health Affairs*. 29(2):50-243.
- Budiaji, Wexi. (2013). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*. 2(2):127-133
- Catriana, E. (2020). *Dampak Pandemi Covid-19 ke Penggunaan Teknologi*. Jakarta: Kompas. <https://money.kompas.com/read/2020/06/18/210000826/dampak-pandemi-covid-19-ke-penggunaan-teknologi>. (Diakses 19 September 2020)
- Fatmala, S.W. dkk. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website *E-Commerce* Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. 2(1):175-183
- Fitriyanto, M.A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis*. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

Hertanto, E. (2017). *Jurnal Metode Penelitian*. Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan Modifikasi Likert Empat Skala.

Hidayat, M.W. (2020). *Jokowi Imbau Masyarakat Berobat Online, 5 Aplikasi Telemedicine Ini Bisa Jadi Rujukan*. Jakarta: Liputan6.
<https://www.liputan6.com/tekno/read/4228749/jokowi-imbau-masyarakat-berobat-online-5-aplikasi-telemedicine-ini-bisa-jadi-rujukan>. (Diakses 8 September 2020)

Hilabi, S.S & Priati. (2018). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Media Social Whatsapp Mobile Online. *Jurnal Sistem Informasi*. 3(1): 119-135.

Kushendriawan, A.M. dkk. (2021). Evaluating User Experience of a Mobile Health Application 'Halodoc' using User Experience Questionnaire and Usability Testing. *Journal of Information System*. 17(1):58-71

Kusrianto, Adi. (2007). Pengantar Desain Komunikasi Visual. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Jazuli, M. dkk. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*. 1(1):67-75.

Kusuma, B.H. dkk. (2019). Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance and Performance Analysis (IPA)* pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. 3(3):2344-2353.

Lestari, I. (2018). Implementasi Metode Importance Performance Analysis Dan Webqual Dalam Penggunaan Website Direktorat Jenderal Bea Dan Cuka. CKI On SPOT. 11(1):31-47.

Madugiri, Lulu (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan Pada Telemedicine Service Terhadap Loyalitas Konsumen. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Bakrie.

Mukti, Nilasari (2018). Analisis Kepuasan Pengguna Website Jurnal Online menggunakan Webqual. *Skripsi*. Surabaya: Institute Teknologi Surabaya

Nasution, L. dkk. (2018). Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode *Webqual* Dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Pengembangan Teknologi dan Informasi dan Teknologi Komputer*. 2(11): 4377:4384.

Nugroho, H.S.W. (2011). *Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Presepsi Konsumen*. Magetan: Forum Ilmiah Kesehatan.

Parasuraman A, Zeithaml V, and Berry L 1988 SERVQUAL: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *J. Retailing*.

Prananda, Y. dkk. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. 12(1):1-11.

- Rakhma, S. (2020). *Startup Halodoc Penuhi Standar Kerahasiaan Data Pasien Di RS*. Jakarta: Kompas. <https://money.kompas.com/read/2019/12/20/214354526/startup-halodoc-penuhi-standar-kerahasiaan-data-pasien-di-rs>. (Diakses 28 September 2020)
- Rosella, R. (2020). *Anamnesis apa harus dilakukan dalam konsultasi online*. Jakarta: Alomedika. <https://www.alomedika.com/komunitas/topic/perlunya-anamnesis-dalam-konsultasi-online-ketika-foto-klinis-telah-disertakan>. (Diakses 15 April 2021)
- Sahrul. Dkk. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Aplikasi Gojek Dengan Metode Pieces Framework. *Jurnal Sistem Informasi*. 2(2):47-53.
- Saputra, Y.S. dkk. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Ojek Online (Wajek) di Kota Batam. *Journal of Applied Business Administration*. 1(1):96-121.
- Setyo, G. (2020). Menelisik Tren Penggunaan Internet di Indonesia. Jakarta: Goodnews. <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2020/08/26/menelisik-tren-peningkatan-pengguna-internet-di-indonesia>. (Diakses 28 September 2020)
- Sholihah, Q. (2020). Pengantar Metodologi Penelitian. Malang: UB Press.
- Sibyan, H. dkk. (2016). Pengukuran Kualitas Layanan Website Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Unsiq Wonosobo. *Jurnal PPKM III*. 174-184
- Siste, K. dkk. (2020). The Impact of Physical Distancing and Associated Factors Towards Internet Addiction Among Adults in Indonesia During COVID-19 Pandemic: A Nationwide Web-Based Study. *Front. Psychiatry*. 11:580977.
- Sri, Utami. (2021). Analysis The Effect of Website Quality on User Satisfaction with The WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) (Case Study: SPMB Sebelas Maret University's Website). *Journal of Physics*. 10(1088): 17-42
- Statista, (2020). *Proyeksi pengguna internet di Indonesia 2017-2023*. Jakarta: Kontan. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/09/berapa-pengguna-internet-di-indonesia>. (Diakses 20 September 2020)
- Syahputri, K. dkk (2021). Analysis of website service quality with webqual 4.0 integration method. IOP Publishing.
- Tashandra, N. (2020). *Candu Internet pada Orang Dewasa di Indonesia Selama Pandemi*. Jakarta: Kompas. <https://lifestyle.kompas.com/read/2020/09/15/200953920/candu-internet-pada-orang-dewasa-di-indonesia-selama-pandemi?page=all>. (Diakses 22 September 2020)
- Wardi, R. (2020). *WFH, Pengguna Internet Naik Seratus Persen*. Jakarta: BeritaSatu. <https://www.beritasatu.com/jaja-suteja/nasional/629099/wfh-pengguna-internet-naik-10-persen>. (Diakses 10 September 2020)

World Health Organization. (2010). *Pertanyaan dan Jawaban Terkait Coronavirus*. Indonesia: WHO. <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa-for-public>. (Diakses 20 September 2020)

Website Quality. (2018). *Instrument Website Quality*. United Kingdom: Webqual. <http://www.webqual.co.uk> (Diakses 10 September 2020)

Yulandari, A. dkk. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Alumni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Citec Journal*. 5(2):105-113.

Yulianti, Y. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Gap Analysis Dan Importance Performance Analysis . *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Perkenalkan saya Andiny Trie Oktavia mahasiswa S1 Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian sebagai syarat memenuhi tugas akhir (skripsi) saya. Oleh karena itu, saya selaku peneliti memohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu dan membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner penelitian.

Dengan Kriteria: Pernah menggunakan Aplikasi Halodoc yaitu minimal 1 kali selama pandemi COVID-19 atau new normal saat ini.

Perlu diketahui bahwa tidak ada jawaban benar ataupun salah dalam pengisian kuesioner ini. Sehingga saat melakukan pengisian kuesioner diharapkan untuk mengisi dengan jujur dan sesuai dengan yang Anda rasakan. Semua informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya, serta hanya digunakan untuk keperluan penelitian saja.

Pada pertanyaan kuesioner, untuk tingkat kepentingan berilah nilai untuk masing-masing atribut berdasarkan tingkat kepentingan yang menurut anda penting dalam menggunakan aplikasi Halodoc, dan berilah nilai untuk masing-masing atribut berdasarkan tingkat kinerja yang anda rasakan saat menggunakan aplikasi mobile Halodoc.

a. Kelompok Pertanyaan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

b. Kelompok Pertanyaan Tingkat Kinerja (*Performance*)

- A. Sangat Tidak Sesuai
- B. Tidak Sesuai
- C. Sesuai
- D. Sangat Sesuai

Atas kesediaan dan bantuan anda, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Andiny Trie Oktavia

E-mail: andinytrio@student.ub.ac.id

Kuesioner Penelitian Halodoc

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

No. HP :

Pekerjaan :

Tingkat Kepentingan

No	Instrument	Webqual 4.0 Question (Atribut)	SKALA			
			1	2	3	4
1	Usability	Saya merasa penting untuk mudah mempelajari pengoperasian Aplikasi mobile Halodoc				
2		Saya merasa penting untuk dapat menggunakan layanan Aplikasi mobile Halodoc secara jelas dan mudah				
3		Dapat bernavigasi atau melakukan pencarian pada Aplikasi mobile Halodoc dengan mudah				
4		Kemudahan dalam penggunaan Aplikasi mobile Halodoc				
5		Aplikasi mobile Halodoc memiliki tampilan yang mudah dipahami dan dioperasikan				
6		Saya merasa penting apabila tampilan atau interface Aplikasi mobile Halodoc sesuai dengan tipenya (tipe aplikasi kesehatan)				
7		Aplikasi mobile Halodoc dapat diandalkan				
8		Aplikasi mobile Halodoc dapat memberikan pengalaman positif.				
9	Informasi	Informasi yang diberikan Aplikasi mobile Halodoc akurat.				
10		Informasi yang diberikan Aplikasi mobile Halodoc dapat dipercaya.				
11		Informasi yang diberikan Aplikasi mobile Halodoc Up to Date atau terkini				
12		Informasi yang diberikan Aplikasi mobile Halodoc sesuai dengan topik bahasan atau relevan dengan yang dibutuhkan				
13		Informasi yang diberikan Aplikasi mobile Halodoc mudah untuk dipahami				
14		Aplikasi mobile Halodoc memberikan informasi yang lengkap dan detail				
15		Penyampaian informasi pada Aplikasi mobile Halodoc disajikan dengan format yang sesuai				
16	Interaksi	Saya merasa penting untuk Aplikasi mobile Halodoc memiliki reputasi yang baik				
17		Merasa Aman dalam melakukan transaksi pada Aplikasi mobile Halodoc				
18		Merasa Aman memberikan data pribadi pada Aplikasi mobile Halodoc				
19		Aplikasi mobile Halodoc menimbulkan perasaan personal (perasaan nyaman saat menggunakan Aplikasi Halodoc)				
20		Aplikasi mobile Halodoc memudahkan untuk berinteraksi dengan dokter				
21		Aplikasi mobile Halodoc memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan				

Tingkat Performance

No	Instrument	Webqual 4.0 Question (Atribut)	SKALA			
			1	2	3	4
1	Usability	Merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian Aplikasi Halodoc				
2		Penggunaan layanan dengan Aplikasi Halodoc jelas dan mudah untuk dimengerti				
3		Merasa mudah dalam bernavigasi atau melakukan pencarian pada Aplikasi mobile Halodoc				
4		Kemudahan dalam penggunaan Aplikasi <i>mobile</i> Halodoc				
5		Aplikasi mobile Halodoc memiliki tampilan yang mudah untuk dipahami dan dioperasikan				
6		Tampilan atau interface Aplikasi mobile Halodoc sesuai dengan tipenya (tipe aplikasi kesehatan)				
7	Informasi	Aplikasi mobile Halodoc merupakan aplikasi yang dapat diandalkan				
8		Menggunakan Aplikasi mobile Halodoc memberikan pengalaman positif				
9		Informasi yang diberikan Aplikasi <i>mobile</i> Halodoc akurat				
10		Informasi yang diberikan Aplikasi <i>mobile</i> Halodoc dapat dipercaya				
11		Informasi yang diberikan Aplikasi <i>mobile</i> Halodoc <i>Up to Date</i> atau terkini				
12		Informasi yang diberikan Aplikasi <i>mobile</i> Halodoc sesuai dengan topik bahasan atau relevan dengan yang dibutuhkan				
13		Informasi yang diberikan Aplikasi <i>mobile</i> Halodoc mudah untuk dipahami				
14		Aplikasi <i>mobile</i> Halodoc memberikan informasi yang lengkap dan detail				
15		Penyampaian informasi pada Aplikasi <i>mobile</i> Halodoc disajikan dengan format yang sesuai				
16		Aplikasi <i>mobile</i> Halodoc memiliki reputasi yang baik				
17		Merasa aman melakukan transaksi pada Aplikasi mobile Halodoc				
18	Interaksi	Merasa aman memberikan data pribadi pada Aplikasi mobile Halodoc				
19		Aplikasi mobile Halodoc menimbulkan perasaan personal (perasaan nyaman saat menggunakan Aplikasi Halodoc)				
20		Aplikasi mobile Halodoc memudahkan untuk berinteraksi dengan dokter				
21		Aplikasi mobile Halodoc memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan				

Kuesioner Penelitian Alodokter

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Usia :

No. HP :

No	Instrument	Webqual 4.0 Question (Atribut)	SKALA			
			1	2	3	4
1	Usability	Saya merasa penting untuk mudah mempelajari pengoperasian Aplikasi Alodokter				
2		Saya merasa penting untuk dapat menggunakan layanan Aplikasi Alodokter secara jelas dan mudah				
3		Dapat bernavigasi atau melakukan pencarian pada Aplikasi Alodokter mudah				
4		Kemudahan dalam penggunaan Aplikasi Alodokter				
5		Aplikasi Alodokter memiliki tampilan yang mudah dipahami dan dioperasikan				
6		Saya merasa penting apabila tampilan atau interface Aplikasi Alodokter sesuai dengan tipenya (tipe aplikasi kesehatan)				
7		Aplikasi Alodokter dapat diandalkan				
8		Aplikasi Alodokter dapat memberikan pengalaman positif.				
9	Informasi	Informasi yang diberikan Aplikasi Alodokter akurat.				
10		Informasi yang diberikan Aplikasi Alodokter dapat dipercaya.				
11		Informasi yang diberikan Aplikasi Alodokter <i>Up to Date</i> atau terkini				
12		Informasi yang diberikan Aplikasi Alodokter sesuai dengan topik bahasan atau relevan dengan yang dibutuhkan				
13		Informasi yang diberikan Aplikasi Alodokter mudah untuk dipahami				
14		Aplikasi Alodokter memberikan informasi yang lengkap dan detail				
15		Penyampaian informasi pada Aplikasi Alodokter disajikan dengan format yang sesuai				
16	Interaksi	Saya merasa penting untuk Aplikasi Alodokter memiliki reputasi yang baik				
17		Merasa Aman dalam melakukan transaksi pada Aplikasi Alodokter				
18		Merasa Aman memberikan data pribadi pada Aplikasi Alodokter				
19		Aplikasi Alodokter menimbulkan perasaan personal				
20		Aplikasi Alodokter memudahkan untuk berinteraksi dengan dokter				
21		Aplikasi Alodokter memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan				

No	Instrument	Webqual 4.0 Question (Atribut)	SKALA			
			1	2	3	4
1	Usability	Merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian Aplikasi Alodokter				
2		Penggunaan layanan dengan Aplikasi Alodokter jelas dan mudah untuk dimengerti				
3		Merasa mudah dalam bernavigasi atau melakukan pencarian pada Aplikasi Alodokter				
4		Kemudahan dalam penggunaan Aplikasi Alodokter				
5		Aplikasi Alodokter memiliki tampilan yang mudah untuk dipahami dan dioperasikan				
6		Tampilan atau interface Aplikasi Alodokter sesuai dengan tipenya (tipe aplikasi kesehatan)				
7		Aplikasi Alodokter merupakan aplikasi yang dapat diandalkan				
8		Menggunakan Aplikasi Alodokter memberikan pengalaman positif				
9	Informasi	Informasi yang diberikan Aplikasi Alodokter akurat.				
10		Informasi yang diberikan Aplikasi Alodokter dapat dipercaya.				
11		Informasi yang diberikan Aplikasi Alodokter <i>Up to Date</i> atau terkini				
12		Informasi yang diberikan Aplikasi Alodokter sesuai dengan topik bahasan atau relevan dengan yang dibutuhkan				
13		Informasi yang diberikan Aplikasi Alodokter mudah untuk dipahami				
14		Aplikasi Alodokter memberikan informasi yang lengkap dan detail				
15		Penyampaian informasi pada Aplikasi Alodokter disajikan dengan format yang sesuai				
16	Interaksi	Aplikasi Alodokter memiliki reputasi yang baik				
17		Merasa aman melakukan transaksi pada Aplikasi Alodokter				
18		Merasa aman memberikan data pribadi pada Aplikasi Alodokter				
19		Aplikasi Alodokter menimbulkan perasaan personal (perasaan nyaman saat menggunakan Aplikasi Alodokter)				
20		Aplikasi Alodokter memudahkan untuk berinteraksi dengan dokter				
21		Aplikasi Alodokter memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan				

Lampiran 2. Rekap Kuesioner Halodoc

Importance

No	Usability								Informasi								Interaksi					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	3	4	22
2	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	23
3	4	4	4	4	4	3	4	3	30	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	22
4	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
7	3	3	3	3	3	2	4	4	25	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
8	3	3	3	4	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	21
9	3	3	3	4	4	2	4	4	27	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	21
10	3	3	3	4	4	2	4	4	27	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	21
11	3	3	3	4	4	2	4	4	27	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	21
12	3	3	3	4	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	21
13	3	3	3	4	4	2	4	4	27	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	21
14	3	3	3	4	4	2	4	4	27	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	21
15	3	3	3	4	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	21
16	3	3	3	4	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	21
17	3	3	3	4	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	21
18	3	3	3	4	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	21
19	3	3	3	4	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	21
20	4	3	3	3	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	4	3	22
21	4	4	3	4	4	3	4	4	30	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	4	4	23
22	3	3	3	4	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	4	22	3	4	4	3	4	22
23	3	3	3	4	4	3	4	3	27	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	4	22
24	3	3	3	4	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	4	22
25	4	3	3	4	4	3	4	4	29	3	3	3	3	3	4	23	3	4	4	3	3	21
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
28	2	3	4	4	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	21	3	2	2	3	3	16
29	2	3	3	4	3	3	3	4	25	3	3	3	4	4	3	23	4	3	3	3	3	19
30	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
31	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
32	3	4	3	3	3	3	3	4	26	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	18
33	4	4	4	3	3	4	3	4	29	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	3	4	22
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
35	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	18
36	4	4	3	4	3	3	3	4	28	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24



38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	18
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	4	4	23	3	2	3	3	3	17
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	18
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	3	19
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
45	4	4	4	4	4	3	4	2	3	28	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	24
46	3	3	3	4	4	4	3	3	3	26	4	3	3	3	4	4	24	4	4	4	3	3	21
47	4	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3	3	4	3	4	3	23	3	4	3	3	3	19
48	3	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	2	3	4	4	22	3	2	3	3	3	17
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	23
51	3	3	3	3	3	4	4	3	26	3	3	3	3	3	3	4	22	4	3	3	2	3	19
52	4	4	4	4	4	4	2	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
53	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	18
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
55	3	2	3	3	2	3	4	3	23	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	2	3	2	15
56	4	3	3	4	4	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	17
57	4	4	4	4	4	4	2	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
59	3	4	4	4	4	3	4	4	30	3	4	3	3	3	3	4	23	3	4	4	4	3	22
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	4	3	4	2	3	28	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	24
62	4	4	4	4	4	4	3	3	30	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	4	3	4	21
63	3	4	3	4	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	4	3	21
64	4	4	3	4	4	4	3	3	29	3	3	2	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	19
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
66	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	4	3	3	4	3	4	25	4	4	4	3	4	22
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	4	27	3	4	4	3	4	22
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	23
69	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	18
70	4	4	4	4	3	4	3	4	30	4	3	3	4	4	4	4	26	4	4	4	3	4	23
71	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	18
72	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	3	4	4	3	3	4	24	3	4	3	4	3	20
73	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	3	4	4	3	3	25	4	4	3	3	4	21
74	3	4	3	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	24
75	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	18
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
77	4	4	4	4	4	4	3	3	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
78	3	3	3	4	4	3	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	24
79	4	4	3	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	3	4	4	27	4	3	3	4	4	21

80	2	4	4	4	3	3	4	4	28	4	4	3	4	4	3	3	25	2	4	4	4	4	4	21
81	3	3	4	4	3	4	3	3	27	3	3	2	3	3	3	3	20	3	2	3	3	3	3	17
82	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3	3	4	4	4	4	4	26	4	3	4	3	3	3	20
83	3	3	3	4	4	3	3	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	4	3	19
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	23
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24
87	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24
88	3	3	3	4	4	3	3	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	4	3	19
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	4	2	2	4	3	3	22	4	4	3	3	4	4	22
91	3	4	4	4	4	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18
92	4	4	3	3	3	4	3	4	28	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	4	3	4	23
93	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	4	3	4	3	23	3	3	3	3	3	3	18
94	4	4	3	4	3	4	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	3	3	20
95	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	3	4	4	22
96	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24
97	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24
98	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18
99	3	3	3	4	4	4	3	3	27	4	4	4	4	4	3	3	26	3	4	4	4	4	4	23
100	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	4	3	4	3	23	3	3	3	3	3	3	18
Jumlah	35	3	35	38	37	3	35	36	28	3	34	34	3	35	36	36	247	3	36	36	34	35	36	214
	3	6	1	1	2	4	7	6	80	5	8	3	5	1	2	7	1	5	7	7	5	6	7	
	0				0				0								0							
Rata-Rata	3,5	3	3,5	3,8	3,7	3	3,5	3,6	28	3	3,4	3,4	3	3,5	3,6	3,6	24,7	3	3,6	3,6	3,4	3,5	3,6	21,4
	3	6	1	1	2	4	7	6	8	5	8	3	5	1	2	7	1	5	7	7	5	2	6	7

Performance

No	Usability									Informasi									Interaksi					
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21	
1	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	2	2	2	3	18	3	3	2	3	3	3	17
2	3	3	3	3	4	3	2	3	24	3	3	3	3	2	2	3	19	4	2	2	3	4	3	18
3	3	4	3	4	4	3	3	3	27	3	3	3	3	2	2	3	19	3	3	2	3	3	3	17
4	3	2	3	3	2	3	2	3	21	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	3	3	18
5	3	4	4	4	4	3	3	3	28	3	3	3	2	3	2	3	19	3	2	2	3	3	3	16
6	3	3	3	3	4	3	2	3	24	3	3	3	3	2	2	3	19	4	2	2	3	4	3	18
7	4	3	3	3	3	2	3	2	23	3	3	3	2	3	2	4	20	4	2	2	3	3	3	17
8	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	3	4	3	18
9	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	3	4	3	18
10	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3	2	3	3	3	2	2	18	3	3	2	3	4	3	18
11	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3	2	3	3	3	2	2	18	3	3	2	3	4	3	18
12	3	3	3	4	3	2	4	3	25	3	2	3	3	3	2	2	18	3	2	2	3	4	3	17
13	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3	2	3	3	3	2	2	18	3	3	2	3	4	3	18
14	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	3	4	3	18

15	4	3	3	4	3	2	4	3	26	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	3	4	3	18
16	3	3	3	4	3	2	4	3	25	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	3	4	3	18
17	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	3	4	3	18
18	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	3	4	3	18
19	3	3	3	4	3	2	4	3	25	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	2	4	3	3	18
20	3	3	3	4	3	2	4	3	25	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	3	4	3	18
21	3	3	3	4	3	2	4	3	25	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	3	4	3	18
22	3	3	3	4	3	2	4	3	25	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	3	4	3	18
23	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	3	4	3	18
24	3	3	3	4	3	2	4	3	25	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	3	4	3	18
25	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18
26	3	4	3	4	3	4	3	2	26	3	2	3	2	3	4	3	20	4	3	2	3	2	3	17
27	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	2	3	2	1	3	17	3	2	3	3	3	3	17
28	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18
29	3	3	3	4	3	4	3	3	26	3	3	3	3	3	4	3	22	4	3	4	4	3	4	22
30	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	4	3	3	22	4	4	4	4	4	4	24
31	3	4	3	4	4	4	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24
32	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18
33	3	3	3	3	4	3	3	4	26	3	4	3	3	4	3	3	23	3	3	4	3	3	3	19
34	3	4	4	4	4	4	4	3	30	4	4	3	3	3	4	3	24	4	4	4	4	4	4	24
35	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18
36	3	4	4	4	4	3	4	3	29	3	3	3	2	3	3	3	20	3	4	4	3	4	4	22
37	3	3	3	4	4	3	3	4	27	3	3	3	4	3	3	4	23	4	3	2	3	4	4	20
38	3	4	3	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	4	3	20
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18
40	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3	2	3	3	3	3	2	19	3	3	2	3	4	3	18
41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18
42	3	3	4	3	4	3	3	3	26	3	3	4	4	4	3	4	25	3	4	3	4	4	3	21
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18
44	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24
45	3	3	4	4	4	4	4	4	30	3	4	3	3	3	3	4	23	4	4	4	4	3	4	23
46	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	3	3	3	19
47	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	4	4	4	3	4	25	4	4	4	4	3	3	23
48	3	4	4	3	3	3	4	3	27	3	3	3	3	3	4	4	23	3	3	3	3	3	4	19
49	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24
50	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	23
51	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	4	3	3	3	3	3	22	3	4	3	3	3	3	19
52	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	3	4	4	3	4	24	4	4	4	4	4	4	24
53	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18
54	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24
55	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	4	3	3	19
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	3	3	18



57	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	3	3	4	3	4	24	4	4	4	4	24	
58	3	4	4	4	4	4	4	3	30	4	4	3	3	3	4	3	24	4	4	4	24	
59	3	3	4	3	4	4	4	3	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	24	
60	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	24	
61	3	3	4	4	4	4	4	4	30	3	4	3	3	3	3	23	4	4	4	3	23	
62	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3	4	4	4	4	4	27	4	3	4	4	22	
63	3	4	3	3	4	4	4	3	28	3	3	4	3	3	3	22	3	3	3	4	19	
64	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	4	19	
65	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	24	
66	3	4	4	4	4	4	4	3	30	4	4	3	3	4	3	25	4	4	4	3	23	
67	3	4	4	4	4	4	3	4	30	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	23	
68	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	23	
69	3	4	4	4	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	18	
70	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	3	3	3	4	3	23	4	4	3	4	22	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	18	
72	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	3	3	4	4	2	4	24	3	4	4	4	23
73	3	4	4	3	3	4	4	4	29	3	3	3	4	4	3	3	23	3	3	3	3	18
74	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	24	
75	3	4	3	3	4	4	3	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	23	
76	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	24	
77	3	4	4	4	4	3	3	4	29	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	24	
78	3	4	3	3	3	3	4	4	27	3	3	4	3	3	3	22	3	4	4	3	21	
79	3	4	3	4	4	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	4	22	
80	3	3	3	3	3	3	4	4	26	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	20	
81	3	4	4	4	4	4	4	3	30	4	3	3	3	3	4	23	3	3	3	3	18	
82	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	23	
83	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	4	4	24	3	3	3	4	19	
84	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	24	
85	3	4	4	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	3	26	4	4	4	3	23	
86	3	4	4	4	4	4	3	4	30	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	24	
87	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	24	
88	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	4	4	24	3	3	3	3	19	
89	3	4	3	3	4	4	3	4	28	2	4	4	4	4	4	26	3	4	3	3	21	
90	3	3	2	3	4	4	3	2	24	3	4	4	4	3	3	2	23	3	3	2	3	16
91	3	4	4	4	4	3	4	3	29	3	4	4	3	3	4	3	24	3	3	3	4	19
92	3	3	3	3	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	3	22	
93	3	3	3	3	3	4	4	3	26	4	3	3	4	3	3	4	24	3	3	4	3	20
94	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	18	
95	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	3	21	
96	3	4	4	4	4	3	4	3	29	4	4	4	3	4	4	27	3	4	4	4	23	
97	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3	4	4	4	4	4	27	3	4	4	4	23	
98	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	18	

99	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	4	3	3	3	3	4	23	3	3	3	4	3	4	20
100	3	3	3	3	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	3	4	22
Jumlah	30	34	3	36	34	33	35	33	271	33	3	33	33	33	32	32	230	3	33	31	34	35	33	202
	7	4	4	1	5	2	2	4	5	1	2	4	2	6	3	6	2	4	3	2	2	8	8	3
			0							0						0								
Rata-Rata	3,0	3,4	3	3,6	3,4	3,3	3,5	3,3	27,1	3,3	3	3	3	3	3	3	23,0	3	3	3	3	3	3	20,2
	7	4	4	1	5	2	2	4	5	1	2	34	32	36	23	26	2	4	33	12	42	58	38	3



Lampiran 3. Rekap Kuesioner Alodokter

1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	3	3	25	3	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	3	3	3	4	29	4	4	4	3	3	4	3	25	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	3	3	4	29	4	4	4	3	3	4	3	25	4	4	4	3	3	3
7	4	4	4	3	4	3	4	3	29	4	4	3	3	3	3	3	23	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	27	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	3	3	3
11	3	3	3	4	4	3	3	3	26	2	3	3	3	3	3	3	20	3	4	4	3	3	3
12	3	3	3	4	4	3	3	3	26	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3
13	4	3	4	4	3	3	3	3	27	4	3	3	4	4	3	3	24	3	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	4	4	4	4	4	27	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	4	3	4	26	3	3	3	3	3	3	4	22	4	4	4	3	3	2
17	4	3	3	4	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	4	3	3	3
18	4	3	3	4	3	3	3	3	26	3	3	3	4	3	3	3	22	3	4	4	3	3	4
19	4	4	4	3	4	3	4	3	29	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
20	3	2	3	3	3	2	4	4	24	2	3	3	3	3	3	3	20	3	4	4	3	3	3
21	3	4	3	3	3	3	2	3	24	3	3	3	2	4	3	4	22	3	3	3	3	3	4
22	3	4	4	3	3	3	3	4	27	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
23	4	4	2	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	4	22	3	4	4	3	3	3
24	4	4	3	3	3	3	3	3	26	2	3	3	3	3	3	4	21	4	3	3	4	3	3
25	3	4	4	3	3	4	3	3	27	4	3	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	4	3	3	3	25	4	3	4	3	4	3	2	23	4	4	4	3	4	4
27	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	3	3	3	3	3	3	22	3	4	3	3	3	3
28	4	3	4	4	2	3	3	4	27	3	3	3	3	4	3	4	23	3	4	4	4	3	2
29	4	4	3	4	4	3	3	3	28	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	4	3	3	22	3	3	4	4	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	4	3
32	4	3	2	3	3	3	3	3	24	3	4	3	3	3	4	4	24	3	3	4	4	3	3
33	4	3	4	4	2	3	3	3	26	3	3	4	4	4	3	3	24	3	4	4	3	3	4
34	3	4	4	4	4	4	3	3	29	3	3	4	3	3	3	3	22	3	4	3	3	3	3
35	4	4	3	4	3	3	2	3	26	3	3	4	3	4	3	2	22	3	4	4	4	3	3
36	3	4	3	3	4	4	3	3	27	4	3	4	4	3	3	4	25	3	4	4	3	3	4
37	4	3	4	3	3	3	3	4	27	3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	4	3	3	4
38	4	3	3	3	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	4	22	3	3	3	3	3	3

39	3	4	3	3	3	4	3	2	25	4	4	3	3	4	3	4	25	3	4	3	4	3	4
40	4	3	3	3	3	3	3	4	26	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	4	3	3	3
41	3	4	4	3	3	4	4	3	28	3	3	4	4	4	4	4	26	4	3	3	4	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	3	3
43	4	3	4	3	3	4	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4
44	3	4	3	3	3	3	3	2	24	3	3	3	3	3	2	3	20	3	4	3	3	3	4
45	3	3	2	3	3	4	3	3	24	3	4	3	3	4	2	3	22	3	3	4	3	3	2
46	4	3	3	3	3	2	2	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	4	3	3	3
47	4	3	2	3	3	3	4	3	25	3	4	4	3	4	3	3	24	3	4	3	4	3	3
48	4	4	4	4	4	3	3	3	29	4	3	4	3	3	3	3	23	4	4	4	2	3	3
49	4	3	3	3	4	3	4	4	28	3	4	4	3	4	3	4	25	3	3	3	2	3	3
50	4	4	3	3	3	3	3	2	25	3	3	3	4	4	3	3	23	3	4	4	3	3	3
51	3	4	3	3	3	3	4	2	25	2	3	3	3	3	3	4	21	3	3	4	3	3	3
52	4	3	3	3	3	4	3	2	25	4	3	3	3	4	3	4	24	4	4	3	3	3	3
53	3	3	4	4	4	3	4	3	28	4	4	4	4	3	4	4	27	3	4	4	4	4	3
54	3	4	3	3	3	2	3	4	25	4	3	3	3	3	4	3	23	3	4	4	3	4	4
55	4	3	3	3	3	3	4	3	26	4	3	3	3	4	3	4	24	4	4	3	3	4	3
56	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	3	3	26	3	3	4	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	3	4	3	4	24	4	4	4	3	3	4
59	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	4	3	4	3	3	27	3	3	3	4	4	2	3	22	3	4	4	3	3	3
61	3	4	4	4	4	3	3	4	29	3	3	4	4	4	3	3	24	4	4	4	4	4	4
62	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
63	3	2	3	3	3	3	3	4	24	3	4	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3
64	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	4	4	3	27	4	4	3	3	3	4	3	24	3	4	3	4	3	3
66	3	3	4	3	3	3	4	4	27	4	4	3	3	4	3	3	24	3	3	4	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	3	3	3
69	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	4	3	22	3	4	3	4	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	3	3	3
71	3	4	4	3	4	3	3	4	28	3	3	4	3	4	3	3	23	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	3	3	3	2
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	4	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4
79	4	3	4	4	4	4	3	3	29	3	3	3	3	4	3	3	22	4	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4

81	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
82	3	3	4	4	3	3	4	4	28	4	4	3	4	3	3	3	24	3	4	4	3	3	3
83	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3	4	3	3	4	2	3	22	3	3	3	3	3	3
84	4	3	4	4	3	3	4	4	29	4	3	3	4	4	3	4	25	3	4	4	3	3	4
85	4	3	3	4	3	4	4	3	28	3	4	4	3	4	3	3	24	3	4	3	4	3	3
86	4	3	4	4	4	4	3	3	29	3	3	3	4	3	3	3	22	4	4	3	3	3	3
87	4	3	3	3	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	4	3	3	3
88	3	3	3	4	3	4	4	3	27	3	4	3	3	3	3	4	23	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	3	3	3	4	3	3	23	4	4	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3	4	3	3	4	2	3	22	3	4	3	3	3	3
91	3	3	3	3	4	3	3	3	25	4	3	4	3	4	3	3	24	4	3	4	3	4	4
92	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	3	3	3	3	3	3	22	3	4	4	3	3	3
93	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	4	3	4	4	24	3	4	4	3	3	3
94	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3	4	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3	3	3	3	4	3	3	22	3	4	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	3	3	3	24	3	4	4	3	3	4
98	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	3	4	3	3
99	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	4	3	3	3	3	22	3	3	4	4	3	3
100	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3	4	4	3	4	3	3	24	3	4	3	4	3	3
101	3	4	3	4	3	4	4	3	28	3	4	4	3	4	3	4	25	3	3	4	3	3	3
102	3	4	4	3	3	4	3	4	28	3	3	3	3	4	4	4	24	3	4	4	3	3	3
JUML	353	34	34	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3
AH	7	2	4	4	3	3	3	3	36	3	4	4	3	5	2	3	72	3	6	6	3	2	3
			7	0	8	6	3	3	7	1	0	5	5	5	9		9	4	5	3	3	3	3
AVER	3,46	3,	3,	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3
AGE	078	4	35	,	,	,	,	,	,8	,	,	,	,	,	,	,	,3	,	,	,	,	,	,
				4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	6	6	3	2	3	3

1	4	4	3	4	4	3	4	4	30	3	3	4	4	4	4	4	26	4	3	3	3	4	3
2	2	3	4	3	3	3	3	4	25	2	4	3	3	3	3	4	22	3	2	4	3	3	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	3	3	4	3	4	25	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	3	3	4	29	3	4	4	4	3	3	4	25	4	3	3	3	3	4
5	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	4	3	4	3	3	3	23	4	3	4	3	4	4
6	3	3	4	3	4	4	3	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	3	3
7	3	3	4	3	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	3	4	4
8	3	4	4	4	4	4	3	3	29	3	3	3	4	4	4	4	25	4	3	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	3	3	3
13	3	4	3	3	3	3	4	4	27	3	4	3	3	3	2	3	21	3	3	4	3	4	4
14	4	3	3	3	4	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	2	3	3	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	3	4	4	4
16	3	2	3	3	2	2	3	3	21	3	4	4	3	3	3	2	22	3	3	4	2	3	3
17	3	4	2	3	4	3	2	3	24	2	3	3	3	2	3	4	20	4	3	3	2	2	3
18	4	4	3	3	4	3	2	3	26	2	2	3	4	2	2	3	18	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	4	3	25	4	3	3	4	3	3	4	24	3	2	3	3	3	3
20	3	3	2	2	2	3	2	2	19	2	3	2	2	2	3	2	16	3	3	3	2	2	2
21	3	4	3	2	3	3	3	3	24	4	2	2	4	2	3	3	20	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	2	2	3	3	23	2	2	2	3	2	3	3	17	4	3	3	3	3	3
23	3	3	2	3	2	3	2	3	21	2	4	2	4	2	4	3	21	4	2	3	3	2	4
24	4	4	3	3	4	2	3	4	27	2	2	2	3	2	2	3	16	4	3	3	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	2	3	23	4	3	3	2	3	3	3	21	4	3	3	3	3	3
26	4	3	4	2	4	3	3	2	25	4	3	4	3	4	2	4	24	4	2	2	4	2	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
28	3	3	2	3	2	3	4	4	24	3	4	4	4	3	3	4	25	4	4	4	4	4	3
29	3	3	2	3	3	2	3	4	23	2	2	4	4	4	3	4	23	3	3	4	4	3	4
30	3	4	3	3	3	4	3	4	27	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	3	3
31	3	3	2	4	3	3	3	4	25	3	3	3	4	3	2	3	21	3	3	3	3	4	3
32	3	3	2	3	3	4	3	3	24	3	3	3	3	2	3	3	20	3	4	4	3	3	3
33	4	4	4	3	2	3	3	3	26	4	3	3	3	4	2	3	22	3	3	3	3	3	4
34	3	4	4	4	4	4	3	3	29	3	3	4	4	3	2	3	22	3	3	3	3	3	2
35	4	4	3	3	2	2	3	4	25	2	3	3	3	3	3	2	19	3	2	3	4	3	3
36	2	3	2	3	3	3	2	3	21	3	2	3	3	3	2	2	18	2	2	2	3	2	2
37	3	4	3	3	4	3	2	4	26	4	3	3	2	4	2	4	22	3	4	3	4	3	4

38	4	3	3	2	4	3	3	3	25	3	3	4	3	2	3	3	21	4	2	3	3	3	3
39	3	4	4	3	3	4	3	4	28	2	4	3	4	2	4	4	23	4	3	3	2	3	2
40	3	3	4	2	2	3	3	2	22	4	3	2	3	3	3	3	21	4	3	4	3	2	4
41	4	4	4	3	3	3	3	3	27	4	3	3	4	3	3	4	24	4	4	3	3	3	4
42	3	3	2	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	3	3	3	2	4	27	4	4	3	4	3	3	3	24	4	4	3	3	3	3
44	3	3	4	4	3	2	2	3	24	3	3	2	2	3	3	3	19	3	2	2	2	2	3
45	3	3	2	3	4	4	4	3	26	4	4	3	3	3	2	3	22	4	3	2	3	3	3
46	3	3	4	3	3	3	2	3	24	3	2	2	3	3	3	3	19	4	2	2	3	2	3
47	4	3	2	3	3	3	4	3	25	3	4	4	3	4	3	3	24	4	2	3	4	3	3
48	4	4	2	4	4	4	3	3	28	2	4	3	4	2	3	3	21	4	2	3	3	2	3
49	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	3	3	3	3	4	23	3	4	2	4	3	4
50	3	4	1	2	2	3	2	3	20	2	3	3	3	3	2	3	19	2	3	3	3	3	3
51	2	3	3	4	4	2	3	3	24	2	2	3	2	2	4	4	19	4	3	2	4	2	3
52	1	1	2	2	2	3	3	2	16	3	3	3	3	2	4	4	22	3	2	3	4	3	3
53	3	2	2	3	3	3	3	3	22	4	4	4	3	4	3	4	26	2	2	2	3	3	3
54	3	4	2	3	4	3	2	3	24	3	3	3	4	4	2	3	22	3	3	4	4	3	3
55	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	3	2	3	3	4	4	22	3	2	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
58	2	3	3	2	3	3	2	3	21	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	3	3
59	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4
60	3	3	4	3	4	4	3	3	27	2	3	3	3	3	2	3	19	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	3	3	4
62	2	3	3	3	3	3	2	3	22	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3
63	4	3	4	3	3	3	3	3	26	4	4	3	3	3	2	3	22	3	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
65	3	4	4	3	3	4	3	4	28	4	4	3	4	3	3	3	24	4	3	3	4	4	4
66	4	4	3	3	3	4	3	3	27	4	3	3	2	3	4	3	22	4	4	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
68	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	4	3	4	3	4	2	23	2	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3	4	3	3	4	3	4	24	3	3	3	3	3	4
70	3	3	3	2	3	2	3	2	21	3	2	1	3	3	2	1	15	4	3	3	1	3	3
71	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	3	3	4	3	25	4	3	4	3	3	3
72	2	3	3	2	2	3	2	2	19	3	3	2	2	2	3	3	18	3	3	3	2	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3
76	4	3	3	3	3	3	2	3	24	3	3	3	2	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3
77	3	4	4	3	3	3	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	4	2	4
78	3	4	4	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	2	4	4	4	4
79	4	4	4	3	4	3	4	3	29	4	3	4	4	3	3	3	24	4	3	3	4	3	3

80	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	4	2	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	3	3	3	3	3	27	4	4	3	4	3	3	3	24	4	4	3	3	3	4
83	3	3	2	3	4	4	4	3	26	4	4	3	3	3	2	3	22	4	3	3	3	3	3
84	3	4	3	3	3	3	3	4	26	4	4	3	4	3	4	3	25	4	3	3	3	4	4
85	4	3	3	4	3	4	3	3	27	4	3	3	3	4	3	3	23	4	4	4	3	3	4
86	3	3	3	3	4	4	3	4	27	3	3	3	4	4	4	4	25	4	3	3	3	4	3
87	3	3	2	3	3	4	4	4	26	3	3	4	2	3	3	3	21	3	3	3	3	4	3
88	3	3	3	2	3	2	3	2	21	4	3	2	3	2	3	2	19	3	3	2	4	3	4
89	3	4	4	4	4	4	3	4	30	4	4	4	3	3	4	3	25	4	3	3	4	4	4
90	3	3	2	3	4	4	4	3	26	4	4	3	3	3	2	3	22	4	3	2	3	3	3
91	4	3	4	2	4	3	3	2	25	4	3	4	3	4	2	4	24	4	3	2	4	2	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
93	3	4	3	3	2	2	3	4	24	3	3	3	2	3	3	2	19	3	3	4	4	3	3
94	3	3	2	3	4	4	4	3	26	4	4	3	3	3	2	3	22	4	3	3	3	3	3
95	3	3	2	3	2	3	3	3	22	3	2	3	3	3	4	3	21	2	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	3	3	3	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	4	2	4
98	3	3	2	3	3	4	3	3	24	2	2	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	3	3
99	3	3	2	3	4	4	3	3	25	3	3	2	3	4	2	3	20	4	2	3	4	3	3
100	4	3	2	3	3	3	4	3	25	3	4	4	3	4	3	3	24	4	2	3	4	3	3
101	3	3	4	3	4	2	2	4	25	3	4	3	4	3	3	4	24	2	3	3	4	3	4
102	4	3	4	3	3	3	3	3	26	3	3	4	4	4	3	2	23	3	3	3	3	4	3
JUML	32	33	31	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3
AH	8	9	7	1	3	2	1	3	96	2	3	1	2	1	0	2	51	4	0	1	2	1	3
				3	1	4	1	3		7	1	7	8	7	5	6		8	2	3	7	3	6
AVER	3,	3,	3,	3,	3,	3,	3	3,	25,	3,	3,	3,	3,	3,	3	3,	22	3,	3	3,	3,	3,	3,
AGE	22	32	11	1	2	2		3	,5	2	2	1	2	1		2	,1	4		1	2	1	3

Lampiran 4. Data Diagram Kartesius

Halodoc

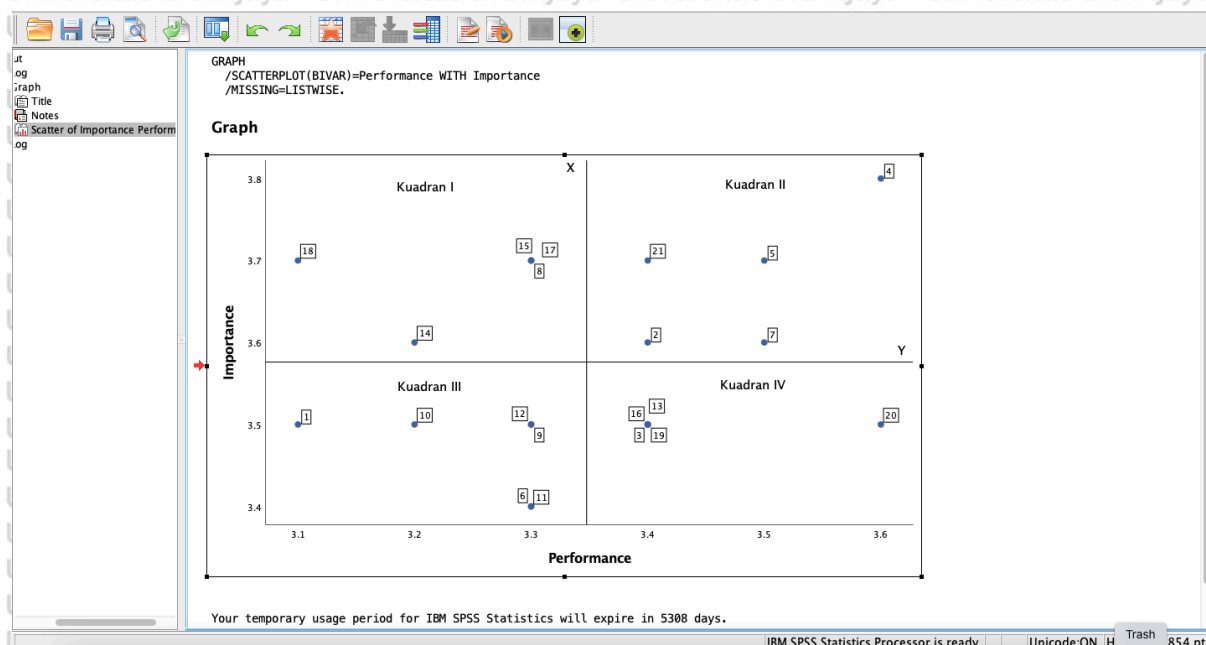
ITEM KE	Performance	Importance
1	3,1	3,5
2	3,4	3,6
3	3,4	3,5
4	3,6	3,8
5	3,5	3,7
6	3,3	3,4
7	3,5	3,6
8	3,3	3,7
9	3,3	3,5
10	3,2	3,5
11	3,3	3,4
12	3,3	3,5
13	3,4	3,5
14	3,2	3,6
15	3,3	3,7
16	3,4	3,5
17	3,3	3,7
18	3,1	3,7
19	3,4	3,5
20	3,6	3,5
21	3,4	3,7

Alodokter

ITEM KE	Performance	Importance
1	3,2	3,4
2	3,3	3,4
3	3,1	3,4
4	3,1	3,3
5	3,2	3,3
6	3,2	3,3
7	3,0	3,3
8	3,3	3,4
9	3,2	3,3
10	3,2	3,3
11	3,2	3,3
12	3,2	3,3
13	3,1	3,5
14	3,0	3,2
15	3,2	3,3
16	3,4	3,3
17	3,0	3,6
18	3,1	3,6
19	3,2	3,3
20	3,1	3,2
21	3,3	3,3

Lampiran 5. Diagram Kartesius SPSS

Halodoc



Reference line

Sumbu x

Sumbu Y

Properties

Chart Size Lines Reference Line Variables

Scale Axis

Variable: Performance

Position: 3.34761904761905

Set to: Mean

Category Axis

Variable:

Position:

Custom Equation

y =

Valid Operators: +, -, *, /, (,), and **

☐ Attach label to line

? Cancel Apply

Properties

Chart Size Lines Reference Line Variables

Scale Axis

Variable: Importance

Position: 3.57619047619048

Set to: Mean

Category Axis

Variable:

Position:

Custom Equation

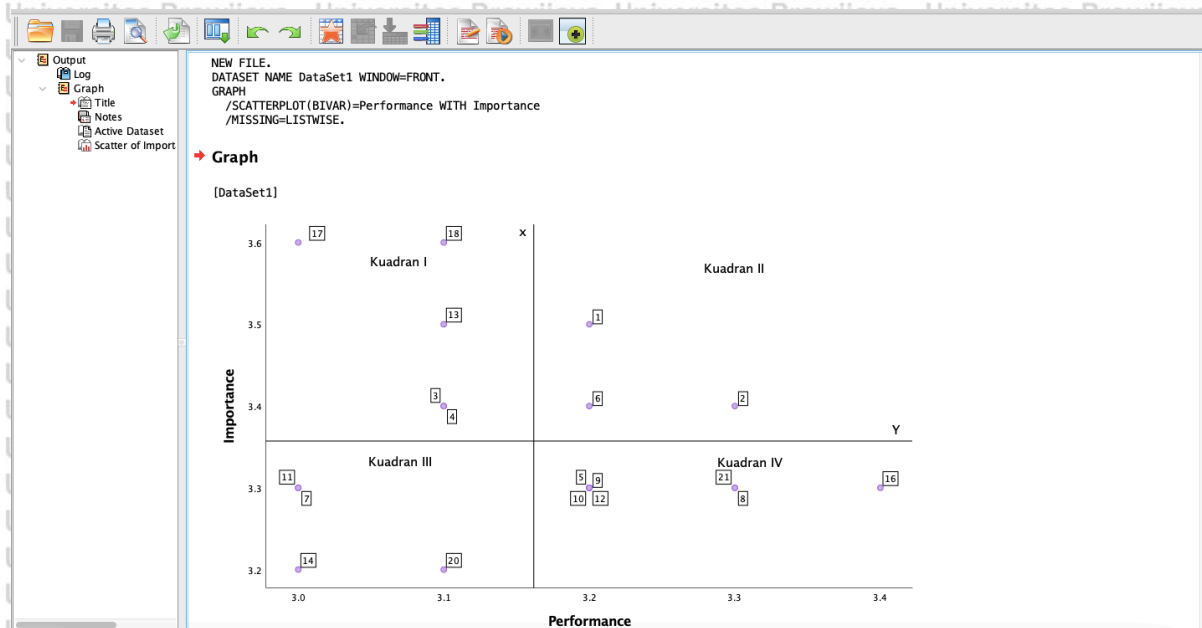
y =

Valid Operators: +, -, *, /, (,), and **

☐ Attach label to line

? Cancel Apply

Alodokter



Reference line

Sumbu x

Sumbu Y

Properties

Chart Size
Lines
Reference Line
Variables

Scale Axis
Variable: Performance
Position: 3.16190476190476
Set to: Mean

Category Axis
Variable:
Position:

Custom Equation
y =
Valid Operators: +, -, *, /, (,), and **
☐ Attach label to line

? Cancel Apply

Properties

Chart Size
Lines
Reference Line
Variables

Scale Axis
Variable: Importance
Position: 3.35714285714286
Set to: Mean

Category Axis
Variable:
Position:

Custom Equation
y =
Valid Operators: +, -, *, /, (,), and **
☐ Attach label to line

? Cancel Apply

Lampiran 6. Output SPSS Validasi

Validasi Importance Halodoc

Correlations Usability

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8
ITEM 1	Pearson Correlation	1	.713**	.503**	.141	.300**	.564**	.055	.115
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.162	.002	.000	.588	.256
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 2	Pearson Correlation	.713**	1	.683**	.270**	.242*	.621**	.027	.182
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.007	.015	.000	.792	.070
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 3	Pearson Correlation	.503**	.683**	1	.392**	.267**	.553**	.066	.183
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.007	.000	.516	.068
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 4	Pearson Correlation	.141	.270**	.392**	1	.632**	.153	.296**	.298**
	Sig. (2-tailed)	.162	.007	.000		.000	.129	.003	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 5	Pearson Correlation	.300**	.242*	.267**	.632**	1	.149	.505**	.425**
	Sig. (2-tailed)	.002	.015	.007	.000		.140	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 6	Pearson Correlation	.564**	.621**	.553**	.153	.149	1	-.079	-.049
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.129	.140		.432	.626
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 7	Pearson Correlation	.055	.027	.066	.296**	.505**	-.079	1	.481**
	Sig. (2-tailed)	.588	.792	.516	.003	.000	.432		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 8	Pearson Correlation	.115	.182	.183	.298**	.425**	-.049	.481**	1
	Sig. (2-tailed)	.256	.070	.068	.003	.000	.626	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.698**	.757**	.727**	.588**	.674**	.611**	.467**	.504**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations Informasi

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	TOTAL
ITEM 1	Pearson Correlation	1	.921**	.754**	.731**	.860**	.356**	.447**	.900**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 2	Pearson Correlation	.921**	1	.750**	.693**	.782**	.326**	.461**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 3	Pearson Correlation	.754**	.750**	1	.793**	.669**	.393**	.567**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 4	Pearson Correlation	.731**	.693**	.793**	1	.674**	.343**	.430**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 5	Pearson Correlation	.860**	.782**	.669**	.674**	1	.371**	.376**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 6	Pearson Correlation	.356**	.326**	.393**	.343**	.371**	1	.692**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 7	Pearson Correlation	.447**	.461**	.567**	.430**	.376**	.692**	1	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.900**	.876**	.880**	.832**	.839**	.611**	.698**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations Interaksi

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	TOTAL
--	--------	--------	--------	--------	--------	--------	-------

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations Usability

[illegible]

A4	Pearson Correlation	-.263**	.404**	.386**	1	.339**	.113	.530**	.270**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000		.001	.262	.000	.007
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
A5	Pearson Correlation	-.239*	.682**	.569**	.339**	1	.632**	.183	.515**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.001		.000	.068	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
A6	Pearson Correlation	-.264**	.581**	.473**	.113	.632**	1	.171	.550**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.262	.000		.090	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
A7	Pearson Correlation	-.175	.332**	.338**	.530**	.183	.171	1	.316**
	Sig. (2-tailed)	.082	.001	.001	.000	.068	.090		.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
A8	Pearson Correlation	-.240*	.528**	.512**	.270**	.515**	.550**	.316**	1
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.000	.007	.000	.000	.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	-.238*	.830**	.778**	.580**	.776**	.714**	.576**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

Correlations Informasi

B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	TOTAL
----	----	----	----	----	----	----	-------

B1	Pearson Correlation	1	.585**	.563**	.553**	.570**	.505**	.527**	.736**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
B2	Pearson Correlation	.585**	1	.666**	.570**	.563**	.579**	.784**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
B3	Pearson Correlation	.563**	.666**	1	.722**	.695**	.679**	.549**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
B4	Pearson Correlation	.553**	.570**	.722**	1	.725**	.530**	.565**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
B5	Pearson Correlation	.570**	.563**	.695**	.725**	1	.673**	.624**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
B6	Pearson Correlation	.505**	.579**	.679**	.530**	.673**	1	.526**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
B7	Pearson Correlation	.527**	.784**	.549**	.565**	.624**	.526**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.736**	.851**	.841**	.804**	.842**	.793**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

Correlations Interaksi

C1	C2	C3	C4	C5	C6	TOTAL
----	----	----	----	----	----	-------

C1	Pearson Correlation	1	.412**	.513**	.546**	.270**	.557**	.709**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.007	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
C2	Pearson Correlation	.412**	1	.747**	.629**	.329**	.659**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
C3	Pearson Correlation	.513**	.747**	1	.705**	.098	.675**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.332	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
C4	Pearson Correlation	.546**	.629**	.705**	1	.183	.603**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.068	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
C5	Pearson Correlation	.270**	.329**	.098	.183	1	.268**	.442**
	Sig. (2-tailed)	.007	.001	.332	.068		.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
C6	Pearson Correlation	.557**	.659**	.675**	.603**	.268**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.007		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.709**	.851**	.863**	.810**	.442**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validasi Importance Alodokter

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
A1	Pearson Correlation	1	.339**	.264**	.257**	.185	-.070	.079	.128
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.006	.052	.467	.410	.179
	N	111	111	111	111	111	111	111	111

A2	Pearson Correlation	.339**	1	.391**	.275**	.422**	.144	.127	.164
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.000	.132	.185	.086
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A3	Pearson Correlation	.264**	.391**	1	.381**	.337**	.195*	.331**	.412**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.000	.000	.040	.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A4	Pearson Correlation	.257**	.275**	.381**	1	.433**	.270**	.168	.264**
	Sig. (2-tailed)	.006	.004	.000		.000	.004	.078	.005
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A5	Pearson Correlation	.185	.422**	.337**	.433**	1	.096	.118	.188*
	Sig. (2-tailed)	.052	.000	.000	.000		.318	.218	.049
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A6	Pearson Correlation	-.070	.144	.195*	.270**	.096	1	.390**	.048
	Sig. (2-tailed)	.467	.132	.040	.004	.318		.000	.615
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A7	Pearson Correlation	.079	.127	.331**	.168	.118	.390**	1	.410**
	Sig. (2-tailed)	.410	.185	.000	.078	.218	.000		.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A8	Pearson Correlation	.128	.164	.412**	.264**	.188*	.048	.410**	1
	Sig. (2-tailed)	.179	.086	.000	.005	.049	.615	.000	
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
Total	Pearson Correlation	.443**	.603**	.726**	.639**	.602**	.471**	.594**	.550**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111

Correlations

		A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	Total
A9	Pearson Correlation	1	.448**	.401**	.277**	.269**	.296**	.144	.624**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.004	.002	.131	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A10	Pearson Correlation	.448**	1	.442**	.272**	.288**	.355**	.455**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.002	.000	.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111

	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A11	Pearson Correlation	.401**	.442**	1	.393**	.398**	.344**	.291**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A12	Pearson Correlation	.277**	.272**	.393**	1	.360**	.392**	.344**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.003	.004	.000		.000	.000	.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A13	Pearson Correlation	.269**	.288**	.398**	.360**	1	.179	.178	.596**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000	.000		.060	.062	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A14	Pearson Correlation	.296**	.355**	.344**	.392**	.179	1	.519**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.060		.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A15	Pearson Correlation	.144	.455**	.291**	.344**	.178	.519**	1	.619**
	Sig. (2-tailed)	.131	.000	.002	.000	.062	.000		.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
Total	Pearson Correlation	.624**	.705**	.730**	.654**	.596**	.662**	.619**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	111	111	111	111	111	111	111	111

Correlations

		A16	A17	A18	A19	A20	A21	Total
A16	Pearson Correlation	1	.213*	.345**	.130	.221*	.276**	.529**
	Sig. (2-tailed)		.025	.000	.174	.020	.003	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111
A17	Pearson Correlation	.213*	1	.543**	.401**	.352**	.308**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.025		.000	.000	.000	.001	.000

A18	N	111	111	111	111	111	111	111
	Pearson	.345	.543	1	.382	.296	.454	.768**
	Correlation	**	**		**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.000	.000
A19	N	111	111	111	111	111	111	111
	Pearson	.130	.401	.382	1	.342	.458	.645**
	Correlation		**	**		**	**	
	Sig. (2-tailed)	.174	.000	.000		.000	.000	.000
A20	N	111	111	111	111	111	111	111
	Pearson	.221	.352	.296	.342	1	.439	.659**
	Correlation	*	**	**	**		**	
	Sig. (2-tailed)	.020	.000	.002	.000		.000	.000
A21	N	111	111	111	111	111	111	111
	Pearson	.276	.308	.454	.458	.439	1	.722**
	Correlation	**	**	**	**	**		
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000	.000		.000
Total	N	111	111	111	111	111	111	111
	Pearson	.529	.711	.768	.645	.659	.722	1
	Correlation	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	111	111	111	111	111	111	111

Validasi Performance Alodokter

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
A1	Pearson	1	.526	.441	.373	.419	.156	.301**	.306**
	Correlation		**	**	**	**			
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.102	.001	.001
A2	N	111	111	111	111	111	111	111	111
	Pearson	.526	1	.416	.329	.321	.198	.205*	.508**
	Correlation	**		**	**	**	*		**

[illegible]

Correlations

		A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	Total
A9	Pearson Correlation	1	.448**	.329**	.260**	.448**	.138	.199*	.625**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.000	.148	.036	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A10	Pearson Correlation	.448**	1	.418**	.293**	.318**	.287**	.284**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.001	.002	.002	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A11	Pearson Correlation	.329**	.418**	1	.311**	.503**	.257**	.359**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.007	.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A12	Pearson Correlation	.260**	.293**	.311**	1	.251**	.348**	.315**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.006	.002	.001		.008	.000	.001	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A13	Pearson Correlation	.448**	.318**	.503**	.251**	1	.231*	.401**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.008		.015	.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A14	Pearson Correlation	.138	.287**	.257**	.348**	.231*	1	.411**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.148	.002	.007	.000	.015		.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
A15	Pearson Correlation	.199*	.284**	.359**	.315**	.401**	.411**	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	.036	.002	.000	.001	.000	.000		.000
	N	111	111	111	111	111	111	111	111
Total	Pearson Correlation	.625**	.676**	.696**	.606**	.693**	.597**	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	111	111	111	111	111	111	111	111

Correlations

		A16	A17	A18	A19	A20	A21	Total
A16	Pearson Correlation	1	.330**	.218*	.212*	.207*	.249**	.551**
	Sig. (2-tailed)		.000	.022	.026	.029	.008	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111
A17	Pearson Correlation	.330**	1	.552**	.355**	.267**	.457**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.005	.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111
A18	Pearson Correlation	.218*	.552**	1	.222*	.401**	.295**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.022	.000		.019	.000	.002	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111
A19	Pearson Correlation	.212*	.355**	.222*	1	.310**	.404**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.019		.001	.000	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111
A20	Pearson Correlation	.207*	.267**	.401**	.310**	1	.298**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.029	.005	.000	.001		.001	.000
	N	111	111	111	111	111	111	111
A21	Pearson Correlation	.249**	.457**	.295**	.404**	.298**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.002	.000	.001		.000
	N	111	111	111	111	111	111	111
Total	Pearson Correlation	.551**	.761**	.707**	.615**	.635**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	111	111	111	111	111	111	111

Lampiran 7. Output SPSS Reliability

Reliability Importance Halodoc

Baca Kiri ke kanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.685	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	2

Reliability Performance Halodoc

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	2

Reliability Importance Alodokter

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.621	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.649	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.673	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.623	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.632	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.602	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.613	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.625	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.685	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	2

Reliability Performance Alodokter

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	2

Lampiran 8. Tampilan Google Form

Data Diri



Data Diri

Isilah semua pertanyaan dibawah ini.
Semua informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaanya, serta hanya digunakan untuk keperluan penelitian

Nama (Inisial) *

Jawaban Anda

No. HP

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- ☐ Perempuan
- ☐ Laki-Laki

Usia *

Jawaban Anda

Pekerjaan *

- ☐ Mahasiswa/Pelajar
- ☐ Pegawai Negeri
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Yang lain: _____

Pendapatan per bulan *

- ☐ < Rp.500.000
- ☐ Rp.500.000 s.d Rp.1.000.000
- ☐ Rp.1.000.001 s.d Rp.5.000.000
- ☐ Rp. 5.000.001 s.d Rp.10.000.000
- ☐ > Rp. 10.000.000

Domisili (contoh: Surabaya) *

Jawaban Anda

Apakah anda pernah menggunakan halodoc *

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Data Aktivitas

Data Aktivitas Penggunaan Aplikasi Halodoc

Isilah semua pertanyaan dibawah ini.
Semua informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya, serta hanya digunakan untuk keperluan penelitian saja.

Seberapa sering anda menggunakan aplikasi mobile Halodoc dalam beberapa waktu terakhir? (Selama Pandemi Covid-19 atau New Normal Saat ini) *

- ☐ 1 kali
☐ 2 kali
☐ 3 Kali
☐ 3 <

Aktivitas yang dilakukan pada aplikasi mobile Halodoc? *

- ☐ Konsultasi Dokter
☐ Membeli obat-obatan
☐ Janji Rapid/ SWAB test
☐ Membaca Artikel yang ada pada Halodoc
☐ Yang lain: _____

Alasan Menggunakan Aplikasi Halodoc *

- ☐ Terdapat fasilitas dan informasi yang lengkap untuk digunakan
☐ Aplikasi Halodoc memiliki reputasi dan popularitas yang baik
☐ Keluarga atau orang terdekat menyarankan menggunakan Aplikasi Halodoc
☐ Aplikasi Halodoc nyaman dan mudah digunakan
☐ Aplikasi halodoc membantu menyelesaikan masalah kesehatan saya
☐ Yang lain: _____
☐ Keluarga atau orang terdekat menyarankan menggunakan Aplikasi Halodoc
☐ Aplikasi Halodoc nyaman dan mudah digunakan
☐ Aplikasi halodoc membantu menyelesaikan masalah kesehatan saya
☐ Yang lain: _____

Masalah yang pernah dialami selama menggunakan aplikasi mobile Halodoc? *

- ☐ Aplikasi error atau tidak bisa digunakan
☐ Terjadi kesalahan atau kesulitan dalam melakukan konsultasi dokter
☐ Terjadi kesalahan pada saat pembayaran
☐ Tidak ada
☐ Yang lain: _____

Apakah anda pernah menggunakan aplikasi kesehatan lainnya seperti (Alodokter, YesDok, dll) *

- ☐ Ya
☐ Tidak

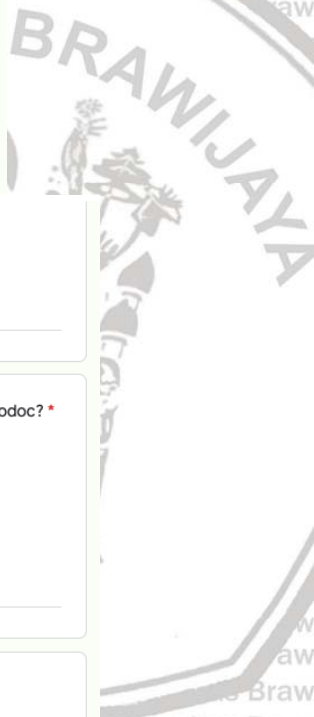
Harapan Untuk Halodoc *

Jawaban Anda _____

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Kepentingan



Tingkat Kepentingan

Petunjuk pengisian:
Berilah nilai untuk masing-masing faktor dibawah ini berdasarkan tingkat kepentingan yang anda rasakan saat menggunakan aplikasi mobile Halodoc

- 1: Sangat Tidak Penting
- 2: Tidak Penting
- 3: Penting
- 4: Sangat Penting

Pilihan jawaban PALING KIRI MERUPAKAN HAL YANG ANDA ANGGAP SANGAT TIDAK PENTING KEBERADAANYA. Sedangkan pilihan jawaban PALING KANAN MERUPAKAN HAL YANG MENURUT ANDA SANGAT PENTING KEBERADAANYA.

Saya merasa penting untuk dapat dengan mudah mempelajari pengoperasian Aplikasi mobile Halodoc *

	1	2	3	4	
Sangat tidak penting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat penting

Saya merasa penting untuk dapat menggunakan layanan Aplikasi mobile Halodoc secara jelas dan mudah *

	1	2	3	4	
Sangat tidak penting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Penting

Dapat bernavigasi atau melakukan pencarian pada Aplikasi mobile Halodoc dengan mudah *

	1	2	3	4	
Sangat tidak penting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Penting

Kemudahan dalam penggunaan Aplikasi mobile Halodoc *

	1	2	3	4	
Sangat tidak penting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat penting

Aplikasi mobile Halodoc memiliki tampilan yang mudah dipahami dan dioperasikan *

	1	2	3	4	
Sangat tidak penting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat penting

Saya merasa penting apabila tampilan atau interface Aplikasi mobile Halodoc sesuai dengan tipenya (tipe aplikasi kesehatan) *

	1	2	3	4	
Sangat tidak penting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat penting

Aplikasi mobile Halodoc dapat diandalkan *

	1	2	3	4	
Sangat tidak penting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat penting

Aplikasi mobile Halodoc dapat memberikan pengalaman positif. *

	1	2	3	4	
Sangat tidak penting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat penting

Informasi yang diberikan artikel atau dokter pada Aplikasi mobile Halodoc akurat *

1 2 3 4
Sangat tidak penting ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat penting

Informasi yang diberikan artikel atau dokter pada Aplikasi mobile Halodoc dapat dipercaya. *

1 2 3 4
Sangat tidak penting ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat penting

Informasi yang diberikan artikel atau dokter pada Aplikasi mobile Halodoc Up to Date atau terkini *

1 2 3 4
Sangat tidak penting ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat penting

Informasi yang diberikan artikel atau dokter pada Aplikasi mobile Halodoc sesuai dengan topik bahasan atau relevan *

1 2 3 4
Sangat tidak penting ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat penting

Informasi yang diberikan pada artikel atau dokter mudah untuk dipahami *

1 2 3 4
Sangat tidak penting ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat penting

Artikel atau dokter pada Aplikasi mobile Halodoc memberikan informasi yang detail dan lengkap *

1 2 3 4
Sangat tidak penting ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat penting

Penyampaian informasi pada Aplikasi mobile Halodoc disajikan dengan format yang sesuai dan layak *

1 2 3 4
Sangat tidak penting ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat penting

Saya merasa penting untuk Aplikasi mobile Halodoc memiliki reputasi yang baik *

1 2 3 4
Sangat tidak penting ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat penting

Merasa Aman dalam melakukan transaksi pada Aplikasi mobile Halodoc *

1 2 3 4

Merasa Aman memberikan data pribadi pada Aplikasi mobile Halodoc *

1 2 3 4

Sangat tidak penting ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat penting

Aplikasi mobile Halodoc menimbulkan perasaan personal (perasaan nyaman saat menggunakan Aplikasi Halodoc) *

1 2 3 4

Sangat tidak penting ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat penting

Aplikasi mobile Halodoc memudahkan untuk berinteraksi dengan dokter *

1 2 3 4

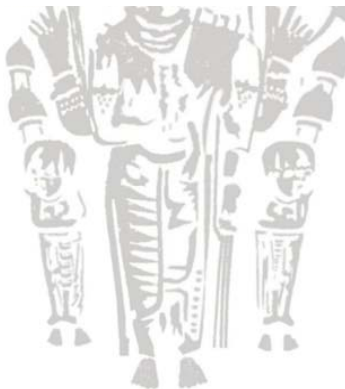
Sangat tidak penting ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat penting

Aplikasi mobile Halodoc memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan *

1 2 3 4

Sangat tidak penting ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat penting

Kinerja



Tingkat Kinerja

Petunjuk pengisian:
Berilah nilai untuk masing-masing faktor dibawah ini berdasarkan tingkat kinerja yang anda rasakan saat menggunakan aplikasi mobile Halodoc

- 1: Sangat Tidak Setuju
2: Tidak Setuju
3: Setuju
4: Sangat Setuju

Pilihan jawaban PALING KIRI MERUPAKAN HAL YANG ANDA ANGGAP TIDAK MENGGAMBARAKAN APA YANG ANDA RASAKAN. Sedangkan pilihan jawaban PALING KANAN HAL YANG ANDA ANGGAP MENGGAMBARAKAN APA YANG ANDA RASAKAN.

Merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian Aplikasi mobile Halodoc *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Penggunaan layanan dengan Aplikasi mobile Halodoc jelas dan mudah untuk dimengerti *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Merasa mudah dalam bernavigasi atau melakukan pencarian pada Aplikasi mobile Halodoc *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Aplikasi mobile Halodoc mudah untuk digunakan *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Aplikasi mobile Halodoc memiliki tampilan yang mudah untuk dipahami dan dioperasikan *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Tampilan atau interface Aplikasi mobile Halodoc sesuai dengan tipenya (tipe aplikasi kesehatan) *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Aplikasi mobile Halodoc merupakan aplikasi yang dapat diandalkan *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Menggunakan Aplikasi mobile Halodoc memberikan pengalaman positif. *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju



Informasi yang diberikan artikel maupun dokter pada Aplikasi mobile Halodoc akurat *

1 2 3 4

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

Informasi yang diberikan artikel maupun dokter pada Aplikasi mobile Halodoc dapat dipercaya *

1 2 3 4

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

Informasi yang diberikan artikel maupun dokter pada Aplikasi mobile Halodoc Up to Date atau terkini *

1 2 3 4

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

Informasi yang diberikan artikel maupun dokter pada Aplikasi mobile Halodoc sesuai dengan topik bahasan atau relevan dengan saya *

1 2 3 4

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

Informasi yang diberikan artikel maupun dokter pada Aplikasi mobile Halodoc mudah untuk dimengerti *

1 2 3 4

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

Aplikasi mobile Halodoc memberikan informasi yang detail *

1 2 3 4

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

Penyampaian informasi pada Aplikasi mobile Halodoc disajikan dengan format yang sesuai dan layak *

1 2 3 4

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

Aplikasi mobile Halodoc memiliki reputasi yang baik *

1 2 3 4

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

Merasa aman melakukan transaksi pada Aplikasi mobile Halodoc *

1 2 3 4

Sangat tidak setuju ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju



Merasa aman memberikan data pribadi pada Aplikasi mobile Halodoc *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Aplikasi mobile Halodoc menimbulkan perasaan personal (perasaan nyaman saat menggunakan Aplikasi Halodoc) *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Aplikasi mobile Halodoc memudahkan untuk berinteraksi dengan dokter *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Aplikasi mobile Halodoc memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

